# آداب العمل

## ١٠١ طريقة لإدارة العمل بذكاء وسهولة

ترجمة الطبعة الثانية

CAREER PRESS

تأليف
آن ماري سابات

قسم الترجمة بدار الفاروق



**آداب العمل**

## الناشر: دار الفاروق للاستثمارات الثقافية (ش.م.م)

العنوان: ١٢ ش الدقي – الجيزة – مصر
تليفون: ٠٢/٣٧٦٢٢٨٣٠ –٠٢/٣٧٦٢٢٨٣١ –٠٢/٣٧٦٢٢٨٣٢ –٠٠٢/٠٢/٣٧٦٢٢٨٣٢ –
٠٢/٣٧٤٨٠٧٢٩ –٠٢/٣٧٤٩١٣٨٨
فاكس: ٠٢/٣٣٣٨٢٠٧٤

---

فهرسة أثناء النشر/ إعداد الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية. إدارة الشئون الفنية.

---

ماري، آن
آداب العمل/ تأليف: آن ماري سابات؛ ترجمة قسم الترجمة بدار الفاروق –ط ٠١–
القاهرة: دار الفاروق للاستثمارات الثقافية (ش.م.م)، ٢٠٤ ص؛ ٢٢ سم./١٢
تدمك: 978-977-455-500-8
رقم الإيداع: ٢٠٠٩/٢١٥١١
١– العمل – أخلاقيات
أ– دار الفاروق، قسم الترجمة (مترجم)
ب– العنوان
ديوي: ١٧٤

---

الطبعة العربية الأولى: ٢٠١٠

الطبعة الأجنبية: ٢٠٠٢

www.daralfarouk.com.eg
www.darelfarouk.com.eg

# آداب العمل

# المحتويات

مقدمة

الفصل الأول: العمل على إنجاح المقابلات الأولى

الفصل الثاني: معالجة مشاكل ارتداء ملابس غير مناسبة في أماكن العمل

الفصل الثالث: مراسلات العمل

الفصل الرابع: ترك انطباع إيجابي من خلال المكالمات الهاتفية

الفصل الخامس: كيفية التعامل مع زملاء العمل وإدارة الوقت

الفصل السادس: تنظيم اجتماعات ناجحة

الفصل السابع: التعامل مع الشخصيات المهمة في العمل

الفصل الثامن: التعامل مع المواقف الاجتماعية المرتبطة بالعمل

الفصل التاسع: كيفية التغلب على التحديات المختلفة في العمل

الفصل العاشر: أسئلة عامة في آداب العمل

الملحق

# مقدمـــــة

عندما صدرت الطبعة الأولى من هذا الكتاب عام ١٩٩٨، لم تكن تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية والإليكترونية تستخدم في معظم المجالات. أما الآن، فقد أصبحت تستخدم في مجالات العمل كلها تقريبًا.

في عام ١٩٩٨، كانت التليفونات المحمولة – المعروفة أيضًا باسم الهواتف الجوالة – توجد عادةً في السيارات. واليوم أصبحت هذه التليفونات من المتعلقات الشخصية التي تجعلنا نشعر بالتوتر وعدم القدرة على القيام بأعمالنا عند نسيانها أو فقدها. لقد كان يقوم الفرد بفحص البريد الإليكتروني مرة كل فترة زمنية معينة أو ربما مرتين أو ثلاث مرات في اليوم إذا كان عمله يستدعي ذلك. وفي الوقت الحاضر، يقضي الأفراد يوم عمل بالكامل في إرسال واستقبال رسائل البريد الإليكتروني، وذلك إما في مكان العمل أو بواسطة التليفونات الذكية. هذا بالإضافة إلى أن رسائل البريد الإليكتروني حلت محل رسائل البريد العادي التي باتت تعتبر وسيلة بدائية للتواصل الكتابي. وفي العام نفسه، تم توصيل أجهزة الرد الآلي في خطوط تليفونات المنازل والمكاتب لاستقبال وإرسال الرسائل الصوتية بدلاً من التليفونات المحمولة، والتي عملت كوسيلة اتصال احتياطية. وفي الوقت الحاضر، يبدو أن البريد الصوتي أصبح الطريقة الرئيسية التي نستطيع من خلالها التواصل مع العملاء وزملاء العمل وحتى زملائنا الذين يعملون من المنزل.

وقد حدثت تغيرات أخرى منذ ذلك الحين، مثل:

- ◆ ارتفاع معدل ما أسميه "فوبيا الاختلاط" وهو الخوف من التفاعل والتعامل مع زملاء العمل في المناسبات الاجتماعية غير الرسمية نظرًا لأن التواصل المباشر بين العديد من الموظفين أصبح نادرًا.
- ◆ في الوقت الحاضر سافر بعض رجال الأعمال إلى معظم دول العالم طيلة الوقت. ونتيجةً لذلك، زاد الاهتمام بالأعراف والثقافات الدولية عما كان عليه الوضع من قبل.
- ◆ سماح العديد من الشركات لموظفيها بارتداء ملابس غير رسمية حتى لا يشعروا بالتقيد وهو ما تحول إلى إهمال الموظفين لمظهرهم. ومع ذلك، فإنه في أثناء طباعة هذا الكتاب، زاد الاهتمام من جديد بملابس العمل الرسمية وهو ما قد يصبح المظهر الجديد للموظفين.

يعتبر موضوع السلوك المناسب واللائق في أماكن العمل من الموضوعات المهمة والشائكة. فغالبًا ما يكون عدم التأكد مما يجب على الفرد القيام به في موقف مرتبط بالعمل أمرًا مؤرقًا ومثيرًا للإزعاج إلى حدٍ كبير. فعندما يتملكنا الخوف لا نستطيع التفكير جيدًا وهو الأمر الذي يجعل التفاعل الناجح مع العملاء وزملاء العمل أمرًا مستحيلاً تقريبًا.

كما هو الحال مع معظمنا، لا شك أنك سألت نفسك العديد من الأسئلة حول السلوك اللائق وكيفية التصرف في مكان العمل وهي أسئلة يبدو من الصعب الإجابة عنها، مثل:

- ما الملابس التي يفترض أن أرتديها في يوم عمل عادي؟
- كيف أتعامل مع الأشخاص الذين يتسمون بالحماس والقدرة الكبيرة على الإقناع في أثناء الاجتماعات؟
- ما أفضل طريقة لكتابة رسالة بريد إليكتروني لأهم عميل محتمل لدي؟
- عندما أتولى القيام ببعض الأعمال في بلد آخر، ما الذي يجب أن أقوله – أو أتجنب قوله – لمضيفي؟

إن هذه هي الأسئلة التي يمكن أن تؤرق الناس وتشغل بالهم طول الوقت. إنني أعلم ذلك وأتعايش معه؛ حيث إنني أعمل يوميًا مع أشخاص أصيبوا بالأرق بسبب التفكير في موضوعات تخص سلوكيات العمل. جدير بالذكر أنهم متلهفون – مثلك – لتعلم كيفية إدارة الأعمال والتصرف في أماكن العمل بذكاء ومهارة. فمن خلال عملي في إحدى الشركات، قدمت خدمات وتدريبات عن آداب العمل من خلال الندوات المباشرة وشرائط الفيديو والوسائل المكتوبة وخدمة الخط الساخن. ولقد دربت آلاف الأفراد وتعاملت مع العديد من الشركات الكبيرة. هذا بالإضافة إلى أنني تعاملت مع عدد كبير للغاية من الشركات الصغيرة التي تحاول الإجابة عن الأسئلة الخاصة بآداب وبروتوكولات العمل التي تزعج ممثلي الشركات الكبرى.

أما عن كيفية بدئي في هذا العمل، فبعد أن تخرجت في الجامعة وتعرضت لبعض التجارب في مجال العمل، بدأت ألاحظ تصرفات الموظفين الذين يهدفون للنجاح في شركاتهم. ولقد أدركت أن هؤلاء الذين عرفوا كيف يؤثرون على الآخرين ويجعلونهم يشعرون بالراحة في المواقف الاجتماعية

المختلفة، هم الذين استطاعوا التقدم في مراكزهم. لذلك منذ حوالي ١٥ عامًا، بدأت أكتب بعض الملاحظات وتمكنت أخيرًا من إنشاء شركة جديدة بمفردي. وكان هدفي هو مساعدة الشركات الأخرى في تدريب موظفيها على كيفية التكيف مع مواقف العمل والتصرف بلباقة وذكاء لكي يزيد نجاح الشركة والموظفين. وبالفعل، نجحت شركتي في تحقيق هدفها.

## كيفية الاستفادة من هذا الكتاب؟

إن هذا الكتاب سيفيدك كثيرًا وذلك سواءُ أحصلت على وظيفة صغيرة في شركة أم عملت في وظيفة مهمة مع أشخاص يستخدمون منتج أو خدمة شركتك أم أسست عملك الخاص أم عملت في أية وظيفة أخرى تقتضي منك الحفاظ على علاقات عمل جيدة مع الآخرين. جدير بالذكر أنك سواءُ أكنت تعمل في شركة متعددة الجنسيات أم شركة تجارية محلية أم عمل فردي، فربما تبادر إلى ذهنك السؤال نفسه الذي يتردد على لسان عملائي: "كيف أتأكد من أنني لا أقول أو أفعل الشيء الخطأ في مكان العمل؟"

كثيرًا ما يطلب مني المشتركون في الندوات تقديم إجابة من جملة واحدة عن هذا السؤال والتي يمكن تطبيقها على جميع مواقف العمل. وربما تندهش عند معرفة أنني أملك هذه الإجابة بالفعل.

## المبدأ الأساسي للسلوك المناسب في العمل

يحتوي هذا الكتاب على العديد من النصائح العملية التي ستساعدك في التعامل بذكاء ومهارة مع العديد من مواقف العمل. ومع ذلك، فإنك ربما تحتاج - قبل البدء في قراءة الكتاب والاستفادة منه - إلى معرفة المزيد من

المعلومات عن هذا المبدأ الأساسي والإجابة عن السؤال السابق المهم الذي أعتقد أنك ستحتاجه في مواقف العمل المختلفة. وتتمثل إجابتي الوافية عن السؤال المتكرر لعملائي في ضرورة أن تجعل الشخص الذي تتعامل معه يشعر أنه أهم إنسان عندك في الدنيا.

يعتبر تطبيق هذا المبدأ هو السر وراء القدرة على التعامل مع مسائل آداب وبروتوكولات العمل. جدير بالذكر أن هناك العديد من النصائح الأخرى التي ينبغي أخذها في الاعتبار. ومع ذلك، فإن جميعها تعتمد على جعل الطرف الآخر يشعر بأنه مهم. إنها طبيعة فينا كبشر؛ حيث نحب قضاء الوقت مع الأشخاص الذين يمنحوننا الإحساس بإننا أهم من أي شيء آخر في الدنيا.

إن هذا المبدأ في التعامل بسيط ومهم وقادر على منح كل فرد الشعور بالثقة في قدرته على التعامل مع أصعب المسائل المتعلقة بآداب وبروتوكولات العمل. إن التصرف بذكاء وحكمة في أماكن العمل يُقصد به الاهتمام بالطرف الآخر لا أكثر ولا أقل. ويمكنك الاستفادة من هذا المبدأ سواءُ أذهبت لاستقبال موظف مهم في المطار أم كنت تشرح سياسة عمل غير مألوفة لمرؤوس مشاكس.

ويعني التصرف بذكاء وحكمة في أماكن العمل بذل الجهد للتعرف على الآخرين بدلاً من التحدث طوال الوقت عن نفسك. ويعني أيضًا تعلم كيفية التعامل مع الآخرين بشكلٍ فعال من خلال الاهتمام المستمر بالطرف الآخر. وهذا يعني أن تكون حاضر الذهن مع الشخص الذي تتعامل معه وتتأكد من شعوره بالراحة في التعامل معك.

إن الاهتمام بـالآخرين والانـشغال بهـم وبمـصالحهم يعتـبر هـو الـسلوك الصائب والمناسب في العمل. ومن واقـع خـبرتي أسـتطيع القـول إن الاهـتمام الكامل يمكن أن يكون أفضل طريقة لتجنـب الإحـساس بالارتبـاك والقلـق الذي نشعر به جميعًا عندما نتعرض لمشاكل اجتماعية في العمل.

تقوم قواعد السلوك اللائق الواردة في هذا الكتاب بـدعم المبـدأ الأسـاسي وتعزيز تطبيقه بطريقة يسهل عليك القيام بها. إنك عندما تعـرف أنـك تفعـل الشيء الصحيح وتدرك كيفية القيام به، فإنك تشعر بالمزيد من الثقـة والمعرفـة والاستعداد لمواجهة التحديات التي تصادفك في أثناء يوم العمل.

## بساطة ووضوح المبدأ الأساسي لآداب العمل

إن جزءًا مما يبعث على القلق عنـد التعامـل لأول مـرة مـع موضـوع آداب العمل هو الصعوبة الواضحة الخاصـة بتطبيـق الـسلوك اللائـق والمناسـب في أماكن العمل. تجدر الإشارة إلى أن هناك العديد من كتب تعلم فـن الإتيكيـت وآداب العمل وغيرها التـي تـشبه القـواميس الـضخمة أو المراجـع القانونيـة المعقدة التي يصعب على الأشخاص العاديين قراءتها والاستفادة منها. وكثـيرًا ما تجعل هذه الكتب القراء يتساءلون كيف سيتمكنون من استيعاب وتذكر هذا الكم الهائل من المعلومات.

إن هذا الكتاب لا يشبه هذه الكتب الضخمة والمعقدة نظرًا لأنه لـن يقـدم نظريات وطرق معقـدة مـن الـصعب تـذكرها. ولكنـه يقـدم نـصائح عمليـة ستساعدك في التصرف في مواقف معينة في العمل.

إن هدف هذا الكتاب هو مساعدتك في إدارة عملك بمزيد من الثقة والمهارة والكفاءة أكثر بكثير من ذي قبل. ولقد قمت بتأليف هذا الكتاب على أساس أن الأشياء الصغيرة مهمة للغاية وتعني الكثير. ويجب الأخذ في الاعتبار أن الأشياء الصغيرة هي ما تجعل الآخرين يشعرون بأهميتهم. وبناءً عليه، فإن الكتاب سيتناول العديد من الخطوات البسيطة التي يمكن اتباعها وستساعدك فيما يلي:

- جعل الآخرين يشعرون بالطمأنينة عن طريق إظهار المزيد من الثقة والاتزان في أماكن العمل
- التعامل مع المواقف التي يطغى عليها التردد بأسلوب يجعل زملاءك وعملاءك يشعرون بالسعادة لوجودك
- التفاوض بشأن المزيد من النتائج الناجحة
- باختصار، سيساعدك هذا الكتاب في إجادة التعامل مع الآخرين وتحسين شعورهم تجاه أنفسهم.

## طريقة عرض محتويات الكتاب

يتناول هذا الكتاب عددًا من الموضوعات المهمة ويقدم كل منها حلولاً عملية مهمة لنجاحك. على سبيل المثال، يبين لك الفصل الأول كيفية القيام بالخطوات الأولى للتواصل الناجح مع الآخرين. إذا تساءلت من قبل عن كيفية التعامل مع عبارات الترحيب والتعارف أو عما تفعله عند نسيان

اسم شخص مهم أو متى ينبغي تقـديم بطاقـة العمـل الخاصـة ببياناتـك الشخصية، فإنك ستحتاج إلى قراءة النصائح الموجودة في الكتاب.

يقدم الفصل الثاني جميع النصائح الضرورية الخاصة بالزي المناسب للعمل، مثل ما المقصود تحديدًا بملابس العمل غير الرسمية؟ ما الواجـب عملـه إذا لم تكن الشركة قد وضعت تعليمات واضحة بخصوص الزي المقبـول في العمـل وغير المقبول؟ كيف ينبغي أن تتعامل مع المرؤوسين الذين يرتدون ملابس غير لائقة بالعمل؟

أما إذا كنت مهتمًا بجعل مراسلات العمل تبدو في أفضل صورة لها، وذلك باستخدام رسائل الفاكس لترك أثر إيجابي لدى الشخص الذي تتعامل معـه أو إرسال رسائل البريد الإليكتروني الدالة على الكفاءة والاحتراف، فإنك ستجد العديد من الاقتراحات المفيدة في الفصل الثالث.

غالبًا ما يعتبر الوقوع في أخطاء تخص آداب العمل في أثناء إجراء المكالمات الهاتفية من أخطر الأخطاء التي تؤثر على نجاح أية شركة والتي كثيرًا مـا يـتم الإغفال عنها. ويقدم لك الفصل الرابع بعض الطرق التي يمكنك الاستعانة بها لاستخدام وسيلة الاتصال المهمة هذه في صالحك.

يشتمل الفصل الخامس على ١٢ نصيحة متعلقة بآداب العمل والمزيـد مـن النصائح المهمة بشأن التفاعل الإيجابي والجيد مع زملائك في العمل.

سوف تتعلم في الفـصل الـسادس كيـف تـستفيد أكـبر اسـتفادة مـن الاجتماعات وتتغلب على الصعوبات المعتادة دون إزعـاج المرؤوسـين أو الزملاء أو المديرين.

إذا شعرت من قبل بالارتباك عند التعامل مع أحد المديرين التنفيذيين أو أي شخص صاحب سلطة عليا، فسوف تحتاج إلى قراءة الفصل السابع الذي يقدم الحقائق المجردة عن كيفية التعامل مع الأشخاص ذوي المناصب العليا.

يمكن أن يكون للثقة والاتزان أهمية بالغة عندما تكون خارج مكتبك. ويبين الفصل الثامن كيف يمكنك الظهور بمظهر جيد في الحفلات الرسمية وحفلات الاستقبال والمطاعم وفي أي وقت تكون فيه بعيدًا عن مكان عملك.

إن المشاكل الشخصية والوصفات الطبية وعروض العمل والتحديات المشابهة يمكن أن تتسبب في حدوث كوارث إذا لم تتعامل معها بحذر وحرص. ويقدم الفصل التاسع أفضل الطرق للتعامل مع بعض المواقف غير الشائعة نسبيًا - ولكنها مهمة وخطيرة - والتي تتطلب مراعاة آداب العمل والسلوك اللائق.

يتناول الفصل الأخير بعض الأسئلة الشائعة ومشاكل آداب العمل التي نبهني إليها قراء مقالاتي وأيضًا الحلول التي أوصي بها. ويبين أيضًا التحديات والصعوبات الفعلية التي يواجهها قُرائي مقارنةً بالتحديات والصعوبات التي تواجهها أنت.

بالإضافة إلى إدراجي ١١٦ تصيحة بشأن آداب العمل والتي تركز على الأعمال في نطاق بلدك، فسوف تجد أيضًا ملحقًا مهمًا يوضح أساسيات فن الإتيكيت وآداب العمل على النطاق الدولي. وسواءُ أكنت تخطط للعمل في

أستراليا أم اليابـان أم المملكـة المتحـدة أم الـدول الأخـرى التـي تناولهـا هـذا الكتاب، فإنك تستطيع الاستعداد لاجتماعات العمـل بمراجعـة الـسلوكيات الواجب القيام بها والامتناع عنها في جميع أنحاء العالم.

## كيفية قراءة هذا الكتاب

كيف تشرع في قراءة هذا الكتـاب؟ توجـد طريقتـان لقـراءة هـذا الكتـاب والاستفادة منه. الطريقة الأولى هي أن تقوم ببساطة ببدء القراءة من النـصيحة الأولى حتى تصل إلى النهاية. وسوف توفر لك هذه الطريقة الفرصة للحصول عـلى نظـرة شـاملة عـلى الكتـاب واكتـساب فهـم عميـق لأسـلوبي في تنـاول الموضوعات المختلفة الموجودة في الكتاب. أما الطريقة الثانية لقراءة الكتـاب، فتتمثل في الرجوع إلى فصول معينة في الكتاب تتعامل مع الموقف الذي تواجهه في الوقت الحالي. ويمكنك قراءة الكتاب بأي طريقة من الطـريقتين أو بـالجمع بينهما. فما من طريقة تستعين بها للحصول على المعلومات التي تريـدها يمكـن وصفها بأنها "خاطئة". وقد تم تنظيم محتويات الكتاب بحيـث يـسهل قراءتـه والاستفادة منه.

ومهما كانت طريقة استيعابك للأفكار الواردة في هـذا الكتـاب، فأريـد أن أهنئك على سعيك لتحسين مستقبلك الوظيفي عـن طريـق تعلـم المزيـد مـن المعلومات عن كيفية إدارة الأعـمال بـذكاء ومهـارة. والآن، يمكنـك أن تـدير عملك وتتواصل مع عملائك بثقة أكبر وتردد أقل. فأنت على وشك أن تخطـو أولى خطواتك نحو الحصول على العديد من الفوائد الناتجة عـن منـاخ العمـل الجيد والإيجابي والـذي يـساعد في تحـسين الإنتـاج وزيـادة الأربـاح وتحـسين

حياتك العملية. وإذا قمت بتطبيق النصائح الواردة في هذا الكتاب، فسوف تتمكن من تحقيق ما يلي:

- اكتساب ميزة مهمة تتفوق بها على منافسيك
- زيادة الاهتمام بمواعيد عملك ومكالماتك الهاتفية وخطاباتك ورسائل البريد الإليكتروني الخاصة بك بشكل خاص
- الظهور أمام الآخرين بمظهر لائق يدل على الاحتراف
- تشجيع الآخرين على العمل معك لأنهم سيجدون أنه يتسم بالسهولة والمتعة

# الفصل الأول

# العمل على إنجاح المقابلات الأولى

"معاملة الآخرين بتحضر لا تكلفك شيئًا، ولكنها تعود عليك بالكثير."

"ماري ورتلي مونتاجيو"

تبدأ الكياسة والذوق في التعامل مع الآخرين عند تعريف الأشخاص ببعضهم البعض. فإذا لم تتم عملية التعريف والتقديم بشكلٍ جيد، فإن هناك احتمالاً قويًا أن تتعرض علاقة العمل الناشئة لمشاكل وصعوبات. لذلك، يجب البدء على الفور في بناء أساس قوي لعلاقات العمل الجديدة التي تنشئها مع الآخرين.

قد لا يدهشك أن تعلم أن المرحلة الأولى في أية علاقة عمل يمكن أن يكون لها تأثيرات غير عادية على وظائف الأشخاص - بل وعلى أحوال شركات بأكملها. ولكن من منا لم يشعر على الأقل بشيء من الحرج والارتباك في أثناء عملية تعارف تخص علاقة عمل جديدة؟ ولحسن الحظ، فإن هناك بعض المبادئ البسيطة التي يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على طريقة تعرفك بزملاء العمل الجدد وترحيبك بهم. ويشتمل هذا الفصل على ثماني نصائح بسيطة ستساعدك في التأكد من أن كل المقابلات الأولى المهمة التي تجريها مع العملاء والزبائن والبائعين وغيرهم تتم بسلاسة.

إذا قمت بتطبيق النصائح الواردة في هذا الفصل، فستكون بذلك قد وضعت الأساس اللازم للتعامل مع جميع المشاكل التي قد تواجهك في

المستقبل وتقليلها إلى الحد الأدنى. ويمكن أن يبدو ذلك طلبًا مبالغًا فيه، ولكن الحقيقة هي أن التطورات المهمة في العمل تعتمد على مبدأ التعاون وإقامة علاقات عمل ناجحة. ومن ثم، فإن البدء في تكوين علاقات عمل بالشكل الصحيح هو السبيل لجعل احتمالية تحقيق النجاح والتطور في المستقبل ممكنة.

## نصيحة (١): حاول ترك انطباع أول جيد عنك

مثلما تحكم عادةً على الآخرين بناءً على الانطباع الأول الذي تكونه عنهم، فقد يقوم الآخرون بالحكم عليك بناءً على اللحظات القليلة الأولى لتفاعلك وتعاملك معهم. وفيما يلي بعض النصائح التي تعينك على ترك انطباع أولي جيد لدى أصدقائك وزملاء العمل:

- عندما تقابل شخصًا ما، صافحه باليد بطريقة تدل على ثقتك في نفسك مع مراعاة النظر في عينيه مباشرةً.
- ابتعد عن استخدام الكلمات العامية الشائعة والمبتذلة عند التحدث. فربما يمكنك استخدام هذه التعبيرات العامية في أحاديثك الخاصة، ولكنها غير مناسبة نهائيًا في بيئة العمل.
- عندما تمثل شركتك في أية مناسبة، فاحرص دائمًا على حمل بعض الأدوات المهمة (مثل كمبيوتر شخصي وأقلام ودفتر ملاحظات) التي تبعث للآخرين رسالة عن مدى جودة ما تقدمه شركتك من خدمات أو منتجات. ولا شك في أن مثل هذه الأدوات تعد انعكاسًا واضحًا لأسلوب عملك وأسلوب عمل شركتك نظرًا لأنها تعطي صورة إيجابية عنك وعن شركتك.

## كيف تُسهّل على الآخرين بدء حديث معك؟

غالبًا ما ينتاب الأشخاص المصابين بما أسميته "فوبيا الاختلاط" شعور بعدم الارتياح عند بدء الحديث مع أي شخص في المناسبات الاجتماعية؛ حيث إنهم يجدون الحل لمشكلتهم هذه عندما يبدأ الآخرون الحديث. وتوجد طريقة بسيطة يمكنك اتباعها لتشجيع الآخرين على بدء الحوار معك في الحفل القادم أو اجتماع العمل التالي أو أي حدث يخص العمل.

هل دخلت من قبل غرفة مليئة بالأشخاص الغرباء وقلت لنفسك: "لا يمكنني التحدث مع أي من هؤلاء الأشخاص"؟ هل تعلم أنك لست مضطرًا للقيام بذلك؟ وبدلاً من إهدار الوقت أو الجهد في الشعور بالانزعاج وعدم الراحة، تمالك نفسك. وعندما تجد نفسك تقف وحيدًا، ابحث عن أقرب نافذة واجلب لنفسك شرابًا، وبدلاً من النظر خارجها قف موجهًا ظهرك إليها. (إن الوقوف على هذه الهيئة وحمل كوب عصير في يدك سوف يشعرك بالراحة ويشجع الآخرين على الاقتراب منك والتحدث معك.)

عندما يكون الآخرون مستعدين لبدء حوار مع أي شخص، فمن المحتمل أن يقتربوا من أشخاص يقفون أمام مصدر طبيعي للإضاءة. وهذه حقيقة، فكما تتجه معظم النباتات نحو مصدر طبيعي للضوء فإن الناس يفعلون مثلها.

## نصيحة (٢): اعرف الشخص الذي يجب تقديمه أولاً

في معظم الأحيان، يكون من السهل تطبيق مبادئ التعارف وتقديم الأشخاص لبعض حيث تقوم بذكر اسم الشخص ذي المنزلة الأعلى أولاً. ولكن ماذا تفعل إذا لم يكن هناك شخص ذو منزلة أعلى؟ فعندما تقوم بتقديم

عميلين إلى بعضهما البعض والاثنان يتبعان المستوى الوظيفي نفسه، فمن الذي يجب ذكر اسمه أولاً؟

في هذه الحالة، أنصحك بذكر اسم الشخص الذي تربطك بـه معرفـة أقـل أولاً نظـرًا لأنـك بـذلك ستـشجع هـذا الـشخص عـلى الاشـتراك في الحـوار وستجعله يشعر بمزيد من الراحة والاطمئنان.

## نصيحة (٣): اعرف قيمة المصافحة الجيدة

إذا كان قد تكون لديك من قبل انطباع إيجابي أو سلبي تجاه شـخصٍ مـا بناءً على مدى اهتمام هذا الشخص بمصافحتك، فأنت بالفعل تعرف مدى أهمية المصافحة. إن المصافحة الفاترة لشخصٍ ما يمكـن أن تـشير إلى أنـك شخص متردد أو تفتقد إلى الحسم والحـزم. بيـنما تـشير المـصافحة بـاهتمام شديد إلى أنك شـخص مخـادع وتحـب الـسيطرة والهيمنـة عـلى الآخـرين، في حين أن التصافح بحرارة وثقة يشير إلى تمتعـك بالثقـة في نفـسك وقـوة شخصيتك.

انتبه إلى أن الأشخاص القادمين من مناطق مختلفة يتوقعون وجود شخصية تفضل بين الشخصين اللذين يلقيان التحية على بعضهما البعض. وعند التفاعل مع أشخاص من خارج البلد، فحـاول أن تـترك تـصرفات الـشخص الآخـر ترشدك إلى طريقة مصافحتك له.

وفيما يلي بعض النصائح للتعرف على كيفية مصافحة الآخرين بشكل جيـد مع عدم تجاوز الحدود:

- احرص على أن تتشابك راحة يدك مع راحة يد الشخص الآخر لا أن تتشابك أصابعك بأصابعه. وينبغي أن تكون قبضتك قوية بعض الشيء بشكل ينم عن شدة ترحيبك به. فإذا كانت قبضتك غاية في الارتخاء واللين، فمن الممكن أن يتسبب ذلك في ترك انطباع سلبي عنك لدى هذا الشخص.
- احرص على ألا تكون قبضتك غاية في القوة لدرجة أنك تضغط على يد الشخص الآخر كما لو كنت تعتصرها. وبدلاً من التسبب في أي نوع من الألم لهذا الشخص، فيمكنك ببساطة الضغط بعض الشيء على يده ثم تركها في الحال. وضع في اعتبارك أن المصافحة ليست مباراة لمعرفة من صاحب قبضة اليد الأقوى. ويجب أن يجاري كلاكما الآخر، فتقبض كلاكما على يد الآخر وتتركاها في الوقت نفسه.
- تحدث إلى الشخص الذي تصافحه بعبارة بسيطة، مثل "إنه لمن دواعي سروري أن أقابلك" أو "إنه لمن الجيد رؤيتك مرة ثانية".
- وإذا كنت تعرف الشخص الذي تصافحه جيدًا وترغب في الترحيب به بحرارة، فضع يدك الأخرى على يديكما المتصافحتين أو على ذراع أو كتف هذا الشخص. ولكن، احرص على ألا تفعل ذلك عند مقابلة أحد الأشخاص للمرة الأولى، حيث إنه يمكن أن يساء فهم هذه الحركة على أنه تجاوز منك. وإذا أردت أن تنقل إلى الشخص الآخر مشاعر المودة والترحاب دون مضايقته، فحاول لمس ذراع هذا الشخص ما بين يده ومرفقه لا بين مرفقه وكتفه.

◆ وعند ترك يد الشخص الآخر، توقف قليلاً ولكن بهدف الاستمرار في المحادثة.

في حالة الذهاب إلى بلد آخر، حاول أن تتعرف على التقاليد السائدة هناك بشأن المصافحة باليد. وإنه لمن الأدب والذوق في بعض الشعوب المصافحة باليد في بداية المقابلة وعند المغادرة وعدم القيام بذلك يعد من إساءة الأدب. وبالنسبة لشعوب أخرى، لا بد أن تكون المصافحة باليد قوية، في حين أنها لا بد أن تتسم بالحماس والاهتمام لدى البعض الآخر. هذا ولا تزال هناك بعض الشعوب التي يوجد بها نظام الطبقات الاجتماعية حيث ينبغي أن تصافح أشخاص ذوي منزلة اجتماعية معينة. وأخيرًا، هناك بعض الشعوب التي لا تكون التحية فيها بالمصافحة باليد، ولكنها تكون في شكل انحناءة. وكلما تعرفت على المزيد من العادات والتقاليد التي تسيطر على هؤلاء الأشخاص الذين تربطك بهم علاقة من أي نوع، سيسهل عليك التعامل معهم مهما كانت طبيعة الدولة التي سافرت إليها. (ولمزيد من المعلومات عن الإتيكيت وآداب السلوك في الدول المختلفة، يمكنك الاطلاع على الملحق.)

## نصيحة (٤): تعامل بلباقة مع من لا يستطيعون مصافحتك بسبب إصابة اليد أو الذراع

ماذا يجب أن تفعل إذا كنت على وشك مد يدك إلى شخص ما لتصافحه ووجدت أنه غير قادر على مد يده اليمنى لمصافحتك؟ تنص القاعدة الأولى على أن تترك الشخص الآخر يقوم بالخطوة الأولى عند المصافحة. فعند التعامل مع شخص يعاني من إصابة ما في يده اليمنى أو ذراعه الأيمن، فتجنب الإمساك بهذه اليد وتحريكها بقوة.

ومهما كان سبب عجز الشخص الآخر عن مصافحتك بيده اليمنى، فيجب أن تلقي عليه تحية شفهية ثم تتوقف قليلاً وتراقب لغة جسده وتتصرف بناءً عليها. وفي بعض الحالات، يمكن أن يمد هذا الشخص يده اليسرى ليصافحك بها. وفي مواقف أخرى، قد يمد يده اليمنى المصابة ليصافحك. جدير بالذكر أن أهم شيء هو أن تدع الشخص الآخر يحدد طريقة مصافحتك له.

## نصيحة (٥): حاول الاستفادة من الأخطاء السلوكية وحولها إلى تجارب إيجابية

لا شك في أن جميعنا يقع في أخطاء سلوكية على الصعيد الاجتماعي. فعلى سبيل المثال، قد تشير إلى شركة أحد العملاء المهمين باسم شركة منافسه أو قد تدلي بمعلومات غير صحيحة في أثناء إلقاء بيان تقديمي مهم أو قد يقوم أحد الأشخاص بإرشادك إلى خطأ ارتكبته أمام مجموعة كبيرة من الأفراد.

عاجلاً أو آجلاً، ستجد نفسك في موقف محرج قد يعّرضك لأن تكون محط سخرية الآخرين أو يتطلب منك التراجع عن الخطأ الذي وضعك في هذا الموقف. كن شجاعًا وواثقًا من نفسك حتى تتغلب على مثل هذه الأخطاء؛ فلست وحدك من يقع فيها. ولا بد أن تفهم جيدًا أن الأخطاء جزء من الحياة. والمهم ليس أنك ارتكبت خطأً، ولكن المهم هو كيفية تعاملك معه ومحاولة علاجه.

فكر في الموقف كما لو كان مباراة رياضية. فإن أي خطأ ترتكبه في الملعب قد يجعلك في المؤخرة، ولكن إذا حافظت على هدوئك ورباطة جأشك، فقد

يمكنك إحراز هدف يجعلك تفوز بالمباراة. وفيما يلي بعض الحلـول والنـصائح المقترحة للتغلب على المواقف المحرجة التي تتعرض لها.

## نصيحة (٦): لا تردد عبارة "أنا آسف" بلا داعٍ

احرص على ألا تجيب بعبارة "أنا آسف" كلما وجه إليك أحد نقدًا بنـاء (أو حتى غير بناء). ولكن بدلاً من ذلك، يمكنك الإجابة بإحدى الجمل التالية:

- "شكرًا لملاحظتك!"
- "شكرًا على رأيك!"
- "شكرًا لك – سأفكر فيما قلت!"

أعتقد أن جميع هذه الردود هي أسـاليب رد أكثـر فاعليـة مـن عبـارة "أنـا آسف" التي يمكن فهمها على أنها اسـتعطافية أو فيهـا شيء مـن الـذل. وعـلى الجانب الآخر، فإن عبارة "شكرًا لك" تناسب الموقف وتدل على التفاؤل، كـما أنها تشير إلى عدم رفض الشخص الذي وجه إليـه النقـد لهـذا النقـد وإلى أنـه سيستفيد منه لاحقًا.

- احرص على توضيح الخطأ الذي ارتكبته بـذكاء ولباقـة. وبـدلاً مـن أن تمتنع عن تقديم الاعتذارات أو تفرط في توضيح أسباب ارتكابك هـذا الخطأ أو تجنب الموقف المحرج الذي وقعت فيه، يمكنـك إصـلاح هـذا الموقف بسرعة وبشكل متزن. اعترف بخطئك واعتذر عنه، ثم واصـل ما كنت تقوم به. فعلى سبيل المثال، يمكنـك القـول: "أرجـو أن تتقبـل اعتذاري لمناداتك باسم منافسك" ثم عد مرة أخرى إلى الموضوع الـذي كنت تتحدث عنه. وعندما ينتهي الموقف، لا تشغل بالك به مجددًا.

- اطلب المساعدة عندما تحتاج إليها. فعندما تـذكر معلومـة خاطئـة أو لا تتذكر رقمًا مهمًا في إحدى عمليات التقييم، حاول الاستفادة من الموقف وتحويله إلى صالحك. فسيكون من الجيـد إذا صرحـت بأنـك بـشر وأن البشر جميعًا يخطئون. احرص على ألا تجعل شعورك بالحرج يؤثر عليـك ويجعلك تقع في المزيد من الأخطاء. فعلى سبيل المثال، يمكنك أن تسأل من حولك: "من يستطيع منكم أن يذكرني بهذا الرقم؟"
- احرص على أن تحول انتباه الآخرين إلى شيء آخر. وأفضل طريقة للقيام بهذا هي مدح شخص آخر. فعلى سبيل المثال، يمكنـك القـول: "إنـك شخص ماهر ويبدو أنني أحتاج إلى أن تشرح لي كيف استطعت النجاح في هذا الأمر؟"

إن أي خطأ يقع في أحد المواقف الاجتماعية يمكن تحويله إلى تجربـة إيجابيـة إذا تمت معالجته بلباقة وذكاء. فالناس بطبيعتهم يتـذكرون مـدى هـدوء المـرء وتعامله ببراعة مع ما اعترضه من مشاكل وأخطاء. وإذا تعاملت مـع الموقـف بالشكل الصحيح، فلن يتذكرك الناس على أنك الشخص الذي ارتكب خطـأً شنيعًا أمام جمع غفير من الأشخاص، وإنما سيتذكرونك عـلى أنـك الـشخص الذي عالج خطأه بأسلوب رائع من خلال تفكير سريع وقرار حاسم وستكون محل إعجاب الجميع.

## نصيحة (٧): تعامل بلباقة مع مشكلة نسيان الأسماء

إننا نتعرض جميعًا لهذا الموقف المحرج، وذلك عندما يتقدم نحوك شـخص ما ويحييك باسمك ويتحدث كثيرًا عن سعادته البالغة برؤيتك وأنت لا تتذكره

على الإطلاق. ربما يكون وجهه مألوفًا لك ولكنك لا تتذكر اسمه البتة ومكان رؤيتك له من قبل. ولا شك في أن هذا الموقف يسبب الإحراج ولكنه كثير الحدوث أيضًا. وعلى الرغم من ذلك، فإنه يمكنك التعامل مع الموقف بذكاء ولباقة.

أهم شيء ألا تسأل "من أنت؟"، ولكن تحدث معه بلطف واجعله يشعر بأنك سعيد لرؤيته. ويمكنك أن تنعش ذاكرتك بسؤال هذا الشخص عما حدث له منذ آخر مرة تحدثتما فيها معًا. وربما كشفت إجابته عن شيء ما (قد يكون شركة أو اتحاد مهني أو اجتماع ما) يمكن أن يذكرك بكيفية معرفة هذا الشخص وربما باسمه.

وإذا كنت لا تزال لا تتذكر اسم هذا الشخص، فكن ذكيًا وتجنب ببساطة مناداته بأي اسم. وبعد انتهاء الحديث بينكما، حاول أن تسأل زميلاً لك — أو أي شخص آخر قد شاهد هذا الشخص الذي كنت تتحدث معه — عما إذا كان بإمكانه مساعدتك في تذكر اسمه. (وربما يلاحظ الشخص الآخر الموقف المحرج الذي أنت فيه، فيقبل عليك بنفسه ويساعدك بتذكيرك باسم من تتحدث معه.)

وعندما تتذكر أخيرًا اسم هذا الشخص، سجله بسرعة حتى يساعدك ذلك في تذكره في المستقبل وأرسل إلى هذا الشخص رسالة قصيرة تخبره فيها بأنك سعدت جدًا برؤيته. وستكون هذه الرسالة بمثابة تعويض عن أي حرج أصابك من جراء عدم مناداة هذا الشخص باسمه في آخر مرة التقيتما فيها.

إنه حقًا لمن الأهمية بمكان بذل الجهد لمعرفة الاسم الصحيح لشخص ما قابلته. ولنأخذ القصة التالية مثالاً يحتذى به. أخبرني صديق لي ذات مرة أنه التقى بالسيناتور الأمريكي آنذاك "جون إف كينيدي" (أصبح رئيسًا للولايات المتحدة الأمريكية فيما بعد). وقد كان يرفض أن يصرح بعدم قدرته على تذكر اسم أي شخص قابله لكي لا يعرض نفسه للإحراج. واقترب السيناتور من صديقي وهما في دورة المياه الخاصة بالمكان الذي التقيا فيه وأخبره أنه نسي اسم شخص ما ينتظره في الحفل بالخارج. لحسن الحظ كان صديقي قادرًا على مساعدته في تذكر اسم هذا الشخص ومرت ليلة لطيفة وهادئة على السيناتور وصديقه القديم.

توجد طريقة أخرى تدفع الأشخاص الذين تقابلهم إلى إعادة تقديم أنفسهم إليك. فعندما يقترب منك هذا الشخص الذي لا تتذكر اسمه، رحب به وصافحه باليد واذكر اسمك دون أن تنطق كلمة أخرى. إن ذكر اسمك ومد يدك للمصافحة سيجعلان الشخص الآخر يقوم بإعادة تقديم نفسه لك. جرب هذه الطريقة وسترى النتيجة بنفسك.

بالإضافة إلى أن هذه الطريقة ستساعدك في تذكر هذا الشخص، فإنها ستحول ما كانت ستصبح لحظة إحراج وارتباك إلى تجربة غاية في السعادة. تذكر أيضًا أن هناك احتمالاً أن يكون هذا الشخص قد نسي اسمك هو أيضًا.

## نصيحة (٨): خاطب الشخص بلقبه ما لم يسمح لك بغير ذلك

إن أحد أكثر الأخطاء الشائعة التي نقع فيها فيما يتعلق بآداب العمل هو مخاطبة الأفراد بأسمائهم دون إذن (صريح أو ضمني) منهم بذلك. ويزيد هذا

الأمر في الأوقات التي يكون التعامل فيها في مواقف غير رسمية. وعلى الـرغم من أن العديد من الأشخاص ليس لديهم أدنى مشكلة في التحدث بطريقة غير رسمية من حين لآخر مع أشخاص تعرفوا عليهم حـديثًا، فـإن هـذا الأمـر لا يزال غير مقبول لدى الكثيرين داخل بيئة العمل.

تجدر الإشارة إلى أن استخدام اسم الشخص الذي تخاطبه دون ألقاب قبـل أن يكون مهيئًا لتقبل ذلك يعد سياسة من السيئ اتباعها، وخاصةً عنـد إجـراء محادثة تليفونية مع عملاء حـاليين ومحتملـين. وتقـضي آداب اللياقـة والـذوق المتعارف عليها بأن تنتظر إلى أن يخبرك الشخص الذي تتحدث معه عبر الهاتف أنه بإمكانك مخاطبته باسمه فقط، وخاصةً إذا كنت تتحـدث معـه لأول مـرة. وينبغي أن تستمر في استخدام لقب "أستاذ" أو "أستاذة" أو "آنـسة" مـع مـن تحادثه عبر الهاتف حتى يسمح لك بغير ذلك؛ وهذا يعد سلوكًا حميدًا وإيجابيًـا في بيئة العمل يجب أن تطبقه في جميع الأوقات.

وفي البيئات الأخرى، تكون آداب السلوك أقـل تعقيـدًا مـن تلـك المتبعـة داخل بيئات العمل. فعندما تقابل شخصًا ما لأول مرة وكان مشهورًا في مجالـه أو أكـبر منـك بعـشرين سـنة عـلى الأقـل، فيجـب أن تـستخدم لقـب "أستاذ/ أستاذة/ آنسة" قبل اسمه. كذلك، إذا قابلت شخصًا مشهورًا فيجـب أن تستخدم لقبًا قبل اسمه حتى لـو كـان أصـغر منـك في الـسن. وبالمثـل، إذا قابلت شخصًا أقل منك في المكانة الاجتماعية ولكنه يكبرك في السن، فيجب أن تستخدم لقبًا قبل اسمه.

ومهما كان ما تفعله، فتجنب طلب الإذن من شخص مـا لتـستخدم اسـمه فقط. استخدم لقبًا عند التحدث معه حتى يطلب منك غير ذلك. وكن متأكدًا

من أنه إذا أراد الشخص الذي تتحدث معه أن تتطور علاقتكما وتتوطد، فإنه سيخبرك بذلك.

## نصيحة (٩): تبادل بطاقات العمل بالطريقة الملائمة

جرت العادة أنه عندما تقابل شخصًا ما لأول مرة، فقد تطلب منه بطاقة العمل الخاصة به (التي تحمل التفاصيل الخاصة به، مثل اسمه وعنوانه وأرقام تليفوناته، وما إلى ذلك) شريطةً أن تعرض عليه بطاقتك أولاً. ولكن إذا كان هذا الشخص صاحب مكانة أعلى منك فحينها يجب أن تنتظر حتى يعرض عليك بطاقته أولاً بدلاً من أن تطلبها منه شخصيًا؛ حيث إذا أراد هذا الشخص أن يمنحك بطاقته، فسوف يعرضها عليك. ضع في اعتبارك أنه كلما كان رجل الأعمال أكثر خبرةً ومقامًا، فإن احتمالية قيامه بتوزيع بطاقات العمل الخاصة به أو طلب الحصول على بطاقات الآخرين سوف تقل.

من ناحية أخرى، يجب أن تحرص على تقديم بطاقة عمل واحدة فقط حينما يطلب منك أحد الأشخاص أن تقدم له بطاقة عملك، لا أن تقدم اثنتين أو ثلاث بطاقات. نظرًا لأنه يمكن تفسير ذلك على أنه رغبة منك في أن يقوم هذا الشخص بالتسويق لما تقدمه من خدمات من خلال توزيع ما منحته إياه من بطاقات إضافية. وهذا قطعًا لن يكون في صالحك؛ لذلك احرص على أن يظل التركيز منصبًا على العلاقة القائمة بينكما فقط.

## الملخص

- احرص على أن تترك انطباعًا إيجابيًا وقويًا لدى الشخص الذي قابلته لأول مرة، وذلك من خلال التواصل بالأعين وتجنب استخدام

التعبيرات والكلمات العامية المبتذلة في حوارك معه، فضلاً عـن ضرورة امتلاك الأدوات المناسبة والمساندة لك في عملك.

- حـدد الـشخص الـذي يجـب تقديمـه أولاً في حالـة تقـديم شخـصين لبعضهما البعض.
- تجنب المصافحة بشكل ينم عن عدم الاهتمام بمن تصافحه وكن متأكـدًا من أن قبضة يدك تعكس ثقتك بنفسك وتتناسب مع الموقف.
- تعامل بذكاء مع المواقف التي سـتقابل فيهـا أشخاصًـا لـن يـستطيعون مـصافحتك بـسبب إصـابة اليـد أو الـذراع، وذلـك عـن طريـق تـرك الشخص الآخر يبادر بالمصافحة.
- تذكر أنه يمكنك الاستفادة من الأخطاء الاجتماعية التي تقع فيها لتظهر مدى ما تتمتع به من لباقة وذكاء ورباطـة الجـأش، وذلـك مـن خـلال أسلوب تعاملك معها.
- إذا كنت لا تتذكر اسم الشخص الـذي قابلتـه، فـلا تـسأله أبـدًا "مـن أنت؟"، ولكن ابحث عن طرق مبتكرة لمعرفة أسماء الأشخاص الـذين قابلتهم ولم تتذكر أسماءهم.
- لا تتحدث مع أحد باسمه دون ألقاب إلا إذا طلب منك ذلك.
- قم بتقديم بطاقة واحدة من بطاقات العمل الخاصة ببياناتك الشخـصية فقط وانتظر لترى ما إذا كان الشخص ذو المنزلة سيعرض عليك بطاقته بدلاً من أن تعرض عليه بطاقتك.

# الفصل الثاني

# معالجة مشاكل ارتداء ملابس غير مناسبة في أماكن العمل

> "لقد أثار إعجابي ما ذكرته إحدى السيدات بأن ارتداءها ملابس أنيقة يمنحها الإحساس بالراحة النفسية."
>
> "رالف والدو إيمرسن"

لقد كان "إيمرسن" محقًا فيما قاله؛ حيث إن العكس صحيح أيضًا. فعدم ارتداء ملابس أنيقة في مكان العمل قد ينتج عنه إحساس عميق بعدم الارتياح والذي يمكن أن يحتاج إلى الكثير من الوقت والجهد للتخلص منه. والحقيقة المؤلمة هي أن ارتداء الملابس غير المناسبة في مكان العمل يمكن أن يفسد يوم الموظف وكذلك الأشخاص الذين يتعامل معهم.

إن الضرر الذي يمكن أن يحدث عندما يتعلق الأمر بانتقاء ملابس غير مناسبة في مكان العمل كبير للغاية. لذلك، سوف تجد في هذا الفصل بعض النصائح التي تهدف إلى معالجة أهم المشاكل المتعلقة بالملابس التي يتم ارتداؤها في أماكن العمل. وكما ستقرأ بعد قليل، فإنه يمكنك تجنب اختيار الملابس غير الرسمية التي ترتديها في أماكن العمل والتي تترك انطباعات سلبية لدى الآخرين، وذلك بتخصيص القليل من الوقت وإبداء العناية والاهتمام بملابسك داخل مكان عملك.

## نصيحة (١٠): اعرف متى يمكنك ارتداء ملابس رسمية أو غير رسمية في مكان العمل

تختلف أماكن العمل عن بعضها البعض عندما يتعلق الأمر بأنماط الملابس التي يرتديها الموظفون في العمل. تقوم بعض الشركات بوضع معايير وقواعد

صارمة جدًا بخصوص الملابس التي يرتديها الموظفـون في أوقـات العمـل، في حين أن هناك شركات أخرى لا تهتم بهذا الأمر. وعلى الرغم من ذلك، فإنـك من المهم أن تتذكر دائمًا أنـه مهـما كانـت قواعـد الـشركة بخـصوص مظهـرك الخارجي، فإنك تعمل في بيئة عمل ولا بد أن تتناسب ملابسك مع هذا الأمر. ولا ينطبق ذلك على الملابس غير الرسمية التي يتم ارتداؤها في العمل، ولكنـه ينطبق أيضًا على الملابس الرسمية. جدير بالذكر أن هناك ملابس معينة يتناسب ارتداؤها في السهرة وليس في اجتماع عمل. كذلك، فإن البنطلونـات القـصيرة والتي شيرت يتلاءم ارتداؤهما على الشاطئ وليس في العمل.

ينبغي أن تعكس ملابسك بيئتك ومكانتك في العمل. فعـلى سـبيل المثـال، ينبغي أن يحافظ نائـب المـدير العـام عـلى صـورته الخاصـة التـي تختلـف عـن السكرتير أو مساعد مدير المبيعات. سوف يحكم عليك الآخـرون مـن خـلال مظهرك الشخصي سواءُ أرضيت أم أبيت.

تجدر الإشارة إلى أن مظهرك سيكون ملفتًا للنظر جدًا عندما ترتدي ملابس غير رسمية؛ حيث إن هذه الملابس تعكـس شخـصيتك أكثـر ممـا تـستطيع أن تعكسه الملابس الرسمية. في الواقع، سوف يهـتم النـاس كثـيرًا بـالملابس غـير الرسمية عن الملابس الرسمية. وبالتـالي، حـاول أن تـضفي بعـض اللمـسات الفنية على اختياراتك للملابس غير الرسمية. وتذكر أن المعنى الحقيقي لمفهـوم ارتداء ملابس "غير رسمية" في أيام العمل هـو أن تقلـل بدرجـة بـسيطة مـن الطابع الرسمي لملابس العمل الرسمية وجعلها أكثر بساطة مـع الحفـاظ عـلى الأناقة ومن ثم تجنب ارتداء الجينز والقمـصان الرياضـية المخططـة والأحذيـة الرياضية والشباشب والملابس غير الملائمة بأي شكل مـن الأشـكال بالنـسبة لبيئة العمل. وبالنسبة للرجال، من الأفضل ارتداء بنطلونات أنيقـة وقمـصان

ذات أكمام طويلة أو قصيرة متنوعة الألوان والأقمشة. أما بالنسبة للسيدات، فمن الأفضل أن يرتدين التنورات أو البنطلونات الأنيقة والبلوزات والجواكيت والإكسسوارات التي تدل على أنها ملابس عمل، ولكنها في الوقت نفسه تتسم بالبساطة عن ملابس العمل الرسمية.

## نصيحة (١١): اعرف الوقت المناسب لتغيير سياسة الشركة في التعامل مع مظهر موظفيها

كيف تحكم على نمط الملابس التي يرتديها زملاؤك أو الموظفون في العمل؟ حاول أن تجيب عن الأسئلة التالية لتكتشف الإجابة:

١- هل ترتدي السيدات اللاتي تعملن معك في الشركة الحجاب بطريقة ملفتة للنظر وأحذية مفتوحة من الخلف؟

٢- هل يرتدي الموظفون من الرجال الملابس دون كيّها؟

٣- هل يبدو أن نجاح شركتك يعتمد على مظهر موظفيها؟

إذا كانت إجابتك عن أي سؤال من الأسئلة السابقة هي "نعم"، فاسأل نفسك عما إذا كانت طريقة تمثيلك أنت وباقي الموظفين للشركة تعكس الصورة الإيجابية الدالة على الاحتراف التي تريد الشركة تأكيدها على الدوام. وإذا كنت تشغل منصبًا إداريًا في الشركة، فقم بتقديم مذكرة تتضمن تجديد نمط الملابس التي يرتديها الموظفون في العمل. وبدلاً من ذلك، يمكنك الاقتراح – بذكاء وكياسة – بأن يقوم شخص ذو سلطة عليا في الشركة بمراجعة أفكارك الخاصة بتغيير نمط ملابس العمل الرسمية.

توجد قاعدة بسيطة ومهمة تنطبق على الرجال والنساء، وهي أنه ينبغي تجنب ارتداء الملابس غير الملائمة بالنسبة لبيئة العمل. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يترك الرجال الذين يرتدون البنطلونات القصيرة في العمل انطباعًا سلبيًا غير مقصود لدى الآخرين بأنهم لا يدركون المعايير الخاصة بملابس العمل غير الرسمية المناسبة. وتنطبق القاعدة نفسها على السيدات اللاتي يرتدين التنورات الضيقة والمزركشة بشكل مبالغ فيه والتي تختلف عن التنورات المناسبة لأماكن العمل. فلماذا لا تنتهز فرصة أن يعاملك المديرون والزملاء باحترام وجدية؟

تذكر أن هناك بعض الحدود التي تفصل بين وظيفتك وحياتك الاجتماعية. ويجب أن يختلف مظهرك في العمل عن مظهرك في غير أوقات العمل.

اسأل نفسك دائمًا عن طبيعة الأماكن التي سوف تذهب إليها ونوعية الملابس التي سيرتديها الآخرون عندما تصل إلى هناك. قم بارتداء الملابس التي تتناسب مع طبيعة المكان الذي تذهب إليه وسوف تكتشف أن مظهرك يؤثر كثيرًا على طريقة تعامل الناس معك. وعندما لا تكون متأكدًا من شكل الملابس المناسبة للمكان الذي ستذهب إليه، فقم بارتداء ملابس ذات طابع تقليدي أكبر قليلاً مما تتطلبه المناسبة.

## نصيحة (١٢): ضرورة تجنب الإفراط في التزين بالإكسسوارات بالنسبة للسيدات

إن طريقة تزين السيدة بالإكسسوارات تكشف قدرًا كبيرًا من طبيعة شخصيتها الحقيقية وذلك من خلال الطريقة التي تقدم بها نفسها للآخرين ومدى اهتمامها بالتفاصيل.

تجدر الإشارة إلى أنه ينبغي عدم الإفراط في ارتداء الإكسسوارات، وخاصةً عند ارتداء المجوهرات في بيئة العمل. وفي هذه الحالة، يجب أن تختار النساء الأقراط البسيطة والأنيقة وألا ترتدين أكثر من حلق واحد. هذا بالإضافة إلى أن دبابيس التزين (البروش) تعطي شكلاً جميلاً لملابس العمل، ومع ذلك فلا ينبغي جعلها تلفت الانتباه كثيرًا. وينبغي أن تحاول النساء التعرف على ثقافة الشركة التي تعمل بها حتى تتمكن من تحديد الإكسسوارات التي بإمكانهن ارتداءها. جدير بالذكر أن بعض أماكن العمل تسمح بارتداء خاتم واحد على الأكثر في كل يد، حيث يتم ارتداء خاتم الزواج أو الخطوبة وخاتم آخر في الخنصر.

## نصيحة (١٣): تجنب استخدام الأدوات الشخصية الرديئة

كن متأكدًا من أن القلم الذي تستخدمه في العمل يترك انطباعًا إيجابيًا عنك لدى الآخرين. لذا، تجنب حمل الأقلام الرديئة عند ارتداء ملابس العمل الرسمية، كما يجب أن تتجنب ارتداء الساعات الرخيصة.

بينما تنفق أموالك في شراء قلم جيد ذي شكل جميل وجودة عالية، يجب أيضًا أن تهتم بحقيبة الكمبيوتر الخاص بك وباقي متعلقاتك الشخصية. واسأل نفسك دومًا هل يمكنك الحفاظ على متعلقاتك دون إتلافها؟ وهل تبدو أدواتك الشخصية أنيقة الشكل أم أنك تحتاج إلى استبدالها؟ إذا شعرت أنك "ربما" تحتاج إلى استبدالها، فقم بشراء أدوات شخصية جديدة أنيقة تساعدك في الظهور بمظهر جيد وتؤثر بالإيجاب على حياتك المهنية.

## نصيحة (١٤): حدد شكل ملابس العمل غير الرسمية إذا كنت صاحب عمل

تسمح بعض الشركات لموظفيها بارتداء ملابس غير رسمية في العمـل، ومن ثم تنسى أن توضح لهم ما تقصده بالملابس غير الرسمية. وبالتالي، فإنه تحدث بعض المفاجآت غير السارة فيما يتعلق بأشكال الملابس التي يرتـديها الموظفون.

إذا كنت الشخص المسئول عن وضع سياسة معينـة توضـح الملابـس غـير الرسمية المسموح وغير المسموح بارتدائها في أيام العمل، فقم بتوضـيح ذلـك بالتفصيل للموظفين. وبذلك، سوف تقدم بعض الإرشـادات التـي يجـب أن يتبعها الموظفون وستساعدهم في اختيار ملابس العمل غير الرسمية التي غالبًا ما تحيرهم.

لا تنسَ أن توضح الأساسيات الخاصة بشكل الملابس غير الرسـمية. فـإذا أردت أن يرتدي الرجال الأحذية والجوارب بدلاً من الصنادل على سبيل المثال فأخبرهم بذلك. تجدر الإشارة إلى أن قيامك باتخاذ بعـض الخطـوات البـسيطة لوضع القواعد الخاصة بملابس العمل غـير الرسـمية سيـساعدك في توضـيح المظهر المقبول والمرفوض للمـوظفين، بالإضـافة إلى الحفـاظ عـلى شـكل بيئـة العمل التي تدل على الاحتراف وتجنب نظرات الزائرين المهمين الغريبة عنـدما يرون طاقم عمل الشركة.

## نصيحة (١٥): استعن بدليل نسق العمل في الشركة لحل مشاكل الملابـس بين المرؤوسين

تلقيت مؤخرًا مكالمة هاتفية من مديرة شئون العاملين في إحدى الـشركات والتي أرادت أن تعرف كيف تتعامل مع موظفة في الشركة ترتدي ملابس غير

رسمية بالنسبة لبيئة العمل. وأرادت المديرة أن تعرف كيف تجعل هذه الموظفة تغير نمط ملابسها دون أن تجرح إحساسها؟

اقترحت عليها أن تقوم بتحديث دليل نسق العمل داخل الشركة بالشكل المناسب بحيث يشتمل على تفاصيل ملابس العمل الرسمية وغير الرسمية المقبولة في الشركة وأن تعمم ذلك على موظفات الشركة وتخبرهن بذلك في مقابلات خاصة. وبالفعل، نجح هذا الأسلوب في تغيير نمط ملابس هذه الموظفة.

على الرغم من أنك قد لا تحتاج إلى معالجة مثل هذه النوعية من المشاكل في الأيام التي تسمح فيها الشركة بارتداء ملابس غير رسمية، فإنه من الممكن أن تحتاج إلى التعامل مع مشكلة ارتداء الملابس الضيقة أو الإفراط في ارتداء المجوهرات أو الملابس الملفتة للنظر أو غير المقبول ارتدائها حتى خارج بيئة العمل.

من ناحية أخرى، سيحتاج المديرون في هذه الأيام إلى التعامل مع صيحات الموضة غير الملائمة لبيئة العمل التي تتضمن رسائل سلبية تجاه الزملاء والعملاء ورؤساء الشركة. وفي حالة التعامل مع مسألة ارتداء ملابس غير مناسبة على الإطلاق بسبب سوء فهم بسيط لمواصفات الملابس غير الرسمية المسموح بارتدائها في الشركة، فإن أفضل طريقة لحل هذه المشكلة هي أن تأخذ الشخص المرتدي هذه الملابس جانبًا وتجد مكانًا للتحدث معه على انفراد وتشرح له طبيعة المشكلة بكياسة وذوق وبأسلوب مباشر. وستتمكن من حل هذه المشكلة بسهولة إذا كان لديك مستند كتابي يوضح تعريف الشركة لشكل الملابس غير الرسمية المسموح

بارتدائها في أيام العمل. ابدأ حـديثك مـع هـذا الـشخص بإخبـاره بأنـه موظف مهم في الشركة. ووضح له بعد ذلك - دون اتهامه بشيء أو جرح مشاعره بسبب ملابسه - أن ملابس العمل غير الرسـمية موضـوع محـير ومهم وأن الشركة تحاول تفادي وقوع موظفيها في هذه الحيرة عن طريـق شرح شكل ملابس العمل غير الرسمية المقبولة في كتيباتها أو دليـل نـسق العمل الخاص بها. اجعل هذا الشخص يعرف أن الشركة تحتاج إلى يكون مظهره على ما يرام وأنه يجب أن يعود الآن إلى منزله ليرتدي ملابس عمل تتناسب مع سياسة الشركة، وذلك بدلاً من الملابـس غـير المقبولـة التـي يرتديها حاليًا. وحدد بالضبط الملابس التي يجب عدم ارتـدائها في العمـل مثل: البلوزات الشفافة والبنطلونات والتنورات القصيرة. كـن واضـحًا فيما تريده من هذا الموظف ولا تفترض أنه يستطيع أن يفهم تلميحاتك أو يستطيع أن يقرأ أفكارك. ويجب أن تنفذ هذا القرار سواءُ أكان مسكن هذا الموظف قريبًا من مكان العمل أم بعيدًا عنه نظرًا لأن ذلك سيكون بمثابة دليل عملي للموظفين على أن قوانين الشركة يجب أن تتبع.

## نصيحة (١٦): تأكد من أن ملابس العمل غير الرسمية مناسبة للعمل

هل يمكنك الوقوع في خطأ أكـبر مـن الـذهاب إلى العمـل بملابـس لا تناسب العمل على الإطـلاق لأنـك فهمـت فكـرة "ملابـس العمـل غـير الرسمية" بشكل مختلف تمامًا عن باقي زملائك؟ حسنًا، من المؤكد أن هناك أخطاء أكبر من ذلك، ولكن هذا لا يعني ألا تهتم بـأن تفهـم هـذه المـسألة المحيرة بالشكل الصحيح إذا لم تكن مكانتك في الشركة تسمح لك بصياغة التعليمات الخاصة بهذا الأمر بوضوح.

كيف تبدو سياسة شركتك الخاصة بملابس العمل غير الرسمية؟ تختلف الإجابة عن هذا السؤال من شركة لأخرى، وللأسف، لا تقوم كل الشركات بإصدار تعليمات رسمية مكتوبة لصالح الموظفين في هذا الصدد. ولكن هناك احتمال واحد أكيد؛ وهو أنك لن تقع في مشاكل أبدًا لكونك ترتدي ملابس لا تتناسب مع رؤية الشركة لنمط ملابس العمل غير الرسمية إذا اتبعت قاعدة بسيطة تتمثل في إمكانية استبدال قطعة واحدة فقط من ملابس العمل الرسمية المعتادة بقطعة ملابس أخرى غير رسمية من المسموح بارتدائها في العمل.

على سبيل المثال، بالنسبة للرجال، إذا كانت قواعد شركتك تتطلب منك ارتداء البدلة كزي رسمي، فقم بارتداء قميص رياضي في الأيام المسموح لك فيها بارتداء ملابس غير رسمية. أما بالنسبة للسيدات، فيمكن استبدال البلوزة التقليدية بأخرى مطرزة تتناسب مع الجاكيت.

إذا قمت بتطبيق هذه القاعدة البسيطة عند ارتداء ملابس العمل غير الرسمية، فسوف تكون قادرًا على الذهاب لمقابلة أي عميل بمجرد إبلاغك بموعد المقابلة دون الحاجة إلى الاعتذار عن مظهرك. ولقد تم سؤالي عدة مرات عما إذا كان من الممكن أن ترتدي السيدات البنطلونات الفضفاضة في الأيام المسموح فيها بارتداء ملابس غير رسمية، وذلك في بيئات العمل الصارمة التي ستعتبر هذه الملابس غير مناسبة في الأيام الأخرى. جدير بالذكر أن الإجابة عن هذا السؤال تعتمد على ثقافة الشركة التي تعمل بها المرأة. وحتى لا تقع أي سيدة في الخطأ، فيجب أن تلاحظ أسلوب لبس المرأة التي تشغل منصبًا أعلى في الشركة وتفعل مثلها.

## هل ترتدي الملابس التي تجعلك جاهزًا للقيام بأي عمل يُطلب منك في أي وقت؟

ما مواصفات الملابس التي تريد شركتك أن ترتديها في العمل لكي تكون على استعداد دائم للقيام بأي عمل يطلب منك في أي وقت؟ هل يتم تشجيعك على ارتداء ملابس أكثر تحفظًا والحفاظ على رسمية الملابس التي يتم ارتداؤها في العمل بوجه عام وذلك حتى تكون مستعدًا للعمل فور إبلاغك به؟ مهما كانت التعليمات التي وضعتها شركتك بهذا الخصوص، فتأكد من أن مظهرك يعكس مدى ثقة العملاء والبائعين والمستثمرين و/ أو حاملي الأسهم فيك.

اسأل نفسك "كيف سيصف الآخرون شكل الملابس التي أرتديها في العمل؟" هل سيصفون ملابسي بأنها "رسمية" أم "غير رسمية" أم " غير أنيقة"؟

أصبح ارتداء الزي المناسب في العمل والذي يدل على الاحتراف من الأولويات التي يهتم بها العديد من متخذي القرارات في عالم الأعمال في الوقت الحالي. وربما يكون هذا هو السبب وراء تشجيع العديد من الشركات لموظفيها على ارتداء الملابس التي تجعلهم مستعدين لأداء أي عمل يُطلب منهم في أي وقت. ويقصد بهذا الزي ارتداء الملابس التي تجعلك من أوائل الموظفين الذين يتذكرهم مديرك عندما يدرك أن لديه اجتماعين في الوقت نفسه، وبالتالي يحتاج إلى من يحل محله في أحدهما. إن هذا الزي يعني عدم حاجتك مطلقًا إلى الاعتذار عن مظهرك في أحد الاجتماعات.

وباختصار، إن هذا النمط من الملابس يعني أنك سترتدي الملابس التي تناسب الوظيفة التي ترغب في الوصول إليها وليست وظيفتك الحالية. تجدر الإشارة إلى أن هذه الملابس ستمنحك أفضل مظهر ترغب في الظهور به في العمل؛ حيث ينبغي أن ترتديها مهما كانت تعليمات شركتك الخاصة بالملابس الرسمية.

## الملخص

- لا ترتدي الملابس غير المناسبة لبيئة العمل. وبوجه عام عندما لا تكون متأكدًا من شكل الملابس المناسبة للمكان الذي ستذهب إليه، قم بارتداء ملابس تقليدية بشكل أكبر قليلاً مما تتطلبه المناسبة.
- تجنب استخدام الأدوات الشخصية الرديئة.
- يجب ألا تفرط السيدات في ارتداء الإكسسوارات في العمل.
- إذا كنت تعمل مدير شركة، فوضح للموظفين ما تقصده بالضبط بالملابس غير الرسمية في مكان العمل.
- تجنب الخلافات التافهة وقم بإجراء مقابلات شخصية مع الموظفين الذين يرتدون ملابس غير مناسبة لشرح رؤية الشركة بخصوص ملابس العمل المناسبة. (احرص على أن يكون معك وثيقة مكتوبة تشتمل على تعليمات الشركة التي تخص ملابس الموظفين.)
- إذا كنت لا تزال غير متأكد مما يجب أن ترتديه في العمل فاستبدال قطعة واحدة فقط من ملابس العمل الرسمية المعتادة بقطعة ملابس أخرى من تلك المسموح بارتدائها في العمل.

# الفصل الثالث

# مراسلات العمل

"قمت هذا الصباح بحذف فاصلة من مقالتي ولكنني أعادتها بعد الظهر."

**"أوسكار وايلد"**

كم كنت أتمنى لو كنا نمتلك الوقت الكافي لنكتب بتأنٍ وروية كما كان يفعل السيد "وايلد". ولكن في عالم الأعمال اليوم، حيث يتم الالتزام بمواعيد نهائية معينة لتسليم الأعمال في الوقت الذي لم تعد فيه الميزانيات كافية لإتمام هذه الأعمال، فضلاً عن قيام العديد من الأشخاص بأداء أعمال السكرتارية لأنفسهم، فإن الحقيقة هي أننا نتولى القيام بأعمال ومهام تفوق طاقاتنا بكثير. ويعني هذا أننا ينبغي أن نتعلم كيفية كتابة مراسلات العمل التي تترك انطباعات أولى جيدة لدى قارئها – بسرعة – مع تجنب الأخطاء الناتجة عن الإهمال والتي يمكن أن تجعل الشركات تخسر بعض الصفقات المهمة بالفعل.

في هذا الفصل، سوف تكتشف كيفية التأكد من أن المستندات التي تكتبها في العمل تبدو دقيقة ودالة على الاحتراف بقدر الإمكان. كذلك يحتوي هذا الفصل على بعض النصائح المهمة عن كيفية كتابة المراسلات من خلال استخدام اللغة بالشكل الصحيح وتنسيق الخطابات والتقارير ومخاطبة القارئ المقصود بالطريقة الصائبة. وسوف تجد أيضًا بعض النصائح القيمة عن كيفية إعداد وإرسال الرسائل عبر الفاكس والبريد الإليكتروني والمجموعات الإخبارية، (وهي عبارة عن إحدى لوحات الإعلان الإليكترونية على الإنترنت التي يمكن للأشخاص من خلالها تبادل الرسائل) والبريد الجوي.

جـدير بالـذكر أنـه ينبغـي الاهـتمام بوضـع علامـات الترقـيم في أماكنهـا الصحيحة في أثناء كتابة الرسائل لأنها غاية في الأهمية. ولحسن الحـظ، بمجـرد استيعاب النصائح الموجودة في هذا الفصل والتـي يـسهل اتباعهـا وتطبيقهـا، ستصبح لديك القدرة على كتابة مراسلات عمـل - مـن خطابـات وغيرهـا - خالية من الأخطاء ودون أن تحتـاج إلى قـضاء يـوم كامـل في التفكـير في جملـة واحدة.

## نصيحة (١٧): حاول أن تصقل مهارتك في استخدام اللغة

يهتم العديد من الناس بدرجة كبيرة بالمستندات أو الخطابات المكتوبة بإتقان وبلغة صحيحة. وتجدر الإشارة إلى أن فوائـد مراعـاة الهجـاء وقواعـد النحـو الصحيحة لا تقتصر فقط على زيـادة احـتمالات رد المـستلمين عـلى رسـالتك، ولكنه يُظهر أيضًا اهتمامك البالغ بالتفاصيل. وإذا قمت بإرسال خطاب مـليء بالأخطاء الإملائية والنحوية، فـسوف تبـدو وكأنـك شـخص غـير دقيـق في عملك بالدرجة الكافية التي تجعلك تعيد قراءة ما كتبته حتى تصحح ما به من أخطاء أو أنك لا تهتم ببساطة بأساسيات الكتابة الجيدة.

اطلع بنفسك على قواعد النحو واللغة الأساسية، وذلك في اللغتين العربيـة والإنجليزية. يمكن أن تستعين ببعض الكتـب المتخصـصة في هـذا المجـال إذا كنت تريد مراجعة عامة ومختصرة على أهم القواعد.

قم بتنـشيط خاصـية "التـدقيق الإملائـي والنحـوي" في برنـامج معالجـة النصوص للعثور على أي أخطاء هجائية غفلـت عنهـا أثنـاء كتابـة الخطـاب، ولكن تأكد أيضًا من إعادة قراءته وتصحيحه من قبل شخص مـاهر في اللغـة.

(يمكن أن تغفل خاصية "التدقيق الإملائي والنحوي" عن بعض الأخطاء، مثل: Two much time في حين أنك تقصد Too much time، وذلك في حالة كتابة خطاب باللغة الإنجليزية.)

هذا بالإضافة إلى أنه في حالة كتابة خطاب باللغة الإنجليزية:

- **احرص على أن تكون الحروف الأولى للأسماء والعناوين حروفًا كبيرة:** يمكنك الاستعانة بكتاب أو مرجع في حالة عدم التأكد مما ينبغي أن تفعله في هذا الصدد.
- **حاول بقدر الإمكان أن تستخدم صيغة المبني للمعلوم بدلاً من المبني للمجهول:** استخدم صيغة المبني للمعلوم مثل John will write the memo بدلاً من صيغة المبني للمجهول The memo will be written by John. نظرًا لأن صيغة المبني للمعلوم تجعل بناء الجملة واضحًا ومختصرًا.
- **تجنب كتابة جمل ناقصة أو جمل ممتدة:** واكتب جملاً كاملة تحتوي على فاعل وفعل.
- **راجع ما كتبته جيدًا لتصحيح علامات الترقيم:** وتأكد من استخدام علامات الترقيم بالشكل الصحيح وأنها متطابقة في المستند كله.

إذا كان المستند الذي كتبته مهمًا للغاية ولم تكن متأكدًا من دقته من الناحية الإملائية والنحوية، فمن المحتمل أن تحتاج إلى قيام أكثر من فرد بقراءة ما كتبته لإعطائك تقريرًا عن أخطائك الإملائية والنحوية وأيضًا عن مدى صحة استخدام علامات الترقيم. وكلما كنت أكثر حرصًا، ستحصل أنت ومراسلاتك على مزيد من الاهتمام والاحترام.

## نصيحة (١٨): تأكد من كتابة مستند يدل على الاحتراف والدقة

فيما يلي بعض التعليمات البسيطة التي يجب اتباعها لإنشاء مستند يـدل عـلى الاحتراف والتميز:

- تجنب استخدام الكثير من التنسيقات: إن برامج معالجة الكلمات الحالية تمكنك من كتابة خطـاب أو مـستند يحتـوي عـلى سـتة أو سـبعة أنـواع وأحجام مختلفة من الخطوط. ونظرًا لأن مثـل هـذه التنـسيقات داخـل المستندات قد تشتت انتباه قارئها عـن محتوياتهـا، فيتعـين عليـك جعـل حجم خط العناوين الرئيسية والفرعيـة أكـبر قلـيلاً مـن حجـم الخـط المستخدم في متن المستند.
- اجعل صيغة المستند رسمية إلى حدٍ ما: تذكر أنك تكتب رسالة سيتلقاها زميل العمل وليس صديق. ومن ثم، لا تستخدم عبارات ترحيب غـير رسمية أو جمل بلغة عامية دارجة.
- استخدم تنسيقات واحدة على مدار المستند: فإذا تركت مـسافة بادئـة في بداية الفقرات، فالتزم بهذا التنسيق في المستند بأكمله. وإذا قمت بتمييـز نص باستخدام الخط المائل، فتجنب الانتقـال بعـد ذلـك إلى اسـتخدام تنسيق التسطير. وتأكد من كتابة الألقاب والأسماء بالهجـاء نفـسه عـلى مـدار المـستند، وخاصـةً هجـاء أسـماء الأعـلام. فعـلى سـبيل المثـال، تجنـب الإشـارة إلى شخص اسمـه Ms. Roderigo في سـطر وتغييـــره إلى Mrs. Rodderigo في السطر الذي يليه.
- تجنب تكديس صفحة واحدة بـنص كبـير للغايـة: يمكـن أن تـساعدك برامج معالجة الكلمات في وضـع عـدد هائـل مـن الكلـمات في صـفحة

واحدة إذا جعلت حجم الخط ٦ بنط. ولكن هل يمكنك وقتها قراءة مثل هذا المستند؟ وأؤكد مرة أخرى على أهمية إعادة قراءة النص. فبالإضافة إلى تصحيح قواعد النحو والإملاء وعلامات الترقيم، ربما تكون حذفت كلمة أو اثنتين دون قصد أو كتبت معلومة أو جملة من الأفضل حذفها.

## نصيحة (١٩): اكتب رسائل بريد إليكتروني مهذبة ولطيفة

يُقصد بذلك أنه في حالة كتابة رسائل البريد الإليكتروني سواء باللغة العربية أو الإنجليزية أن تضيف عبارات لطيفة ومهذبة تُشعر فيها مستلم الرسالة بأنه يتعامل مع إنسان وليس آلة. لكننا أحيانًا في رسائل البريد الإليكتروني باللغة الإنجليزية نجد بعض العبارات، مثل: "See me!" أو "I need this now!" أو "Call Joe Schmoe and tell him to expect a price increase!". وهي عبارات تتسم بأن أسلوبها جاف وغير مهذب. بالطبع كان انطباعك عن مرسل مثل هذه الرسائل شيئًا سيئًا للغاية.

تعد كتابة رسائل بريد إليكتروني باللغة الإنجليزية تستخدم فيها لهجة حادة وصيغة المبني للمجهول شيئًا سهلاً للغاية، ولكن بقليل من الجهد يمكننا جعل هذه الرسائل لطيفة ومهذبة عن طريق استخدام صيغة المبني للمعلوم والتقليل من حدة لهجتها. وبالتالي، سيتطلع الآخرون إلى تفقد "صندوق الرسائل الواردة" لقراءة رسائلنا المرسلة إليهم والرد على الفور.

اكتب في الجملة الأولى أو الثانية من رسالتك تعليقات تدل على الألفة بينك وبين مستلم الرسالة، وذلك قبل البدء في التحدث عن العمل (على سبيل المثال،

"شكرًا على ردك السريع يـا مـاري" وفي اللغـة الإنجليزيـة: Hope you had a good weekend, George و(Thanks for your quick response, Mary.).

وإذا كان لديك طلب أو اقتراح، فحاول أن تقوم بـصياغته بالطريقـة نفـسها التي كنت ستتحدث بها مع هذا الشخص إذا كنت ستطلبه منه شخصيًا. وبعبارة أخرى، إذا كنت لا تشعر بالراحـة عنـد إصـدار الأوامـر بأسـلوب حـاد مثـل، "أخبرني عما يحدث بحساب شركـة "جـونز" بـأسرع وقـت ممكـن." أو باللغـة الإنجليزيـة، Tell me what's happening with the Jones account ASAP، وذلك عند توجيه الكلام إلى الشخص بـشكلٍ مبـاشر. فيفـضل ألا تـستخدم طريقة التواصل نفسها (غير المؤثرة) عند كتابة رسالة بريد إليكتروني.

عنـدما تكـون عـلى وشـك إنهـاء رسـالتك، فقـم بكتابـة عبـارة لطيفـة ومهذبة، مثل "أتطلع إلى رؤيتك الأسبوع القادم" وباللغة الإنجليزية Looking forward to seeing you next week.

عندما تستخدم مثل هذه العبـارات اللطيفـة في رسـالتك، فـإن مـستلميها سيعرفون أنك تتعامل معهم كأشخاص في المقام الأول. والأهم من ذلك، أنهم سيتطلعون إلى استلام رسائلك فيما بعد.

## نصيحة (٢٠): اكتب عبارات التحية المناسبة

عند كتابة خطاب عمل، فاجعل أسلوبك رسميًا في بداية الخطاب، وخاصّة عند الكتابـة لـشخص خـارج البلـد. إن عبـارات التحيـة الرسـمية والمناسـبة ضرورية عند كتابة أي مراسلات عمل نظرًا لأن الخطابات التي تبدأ بتحية غير لائقة أو غير مستخدمة في الوقت الحاضر يمكن أن تتسبب في غـضب مـستلم الخطاب.

عند البدء في كتابة خطاب، تأكد من وجود التاريخ والاسم والعنوان الكامل للشخص المرسل إليه. ويجب أن تكتب عبارة التحية بعد سطرين من السطر الأخير للعنوان. وفي حالة كتابة الخطاب باللغة الإنجليزية، فإن هذا السؤال يطرح نفسه: هل تكتب اسم العائلة مع اللقب المناسب للشخص الذي تراسله أو الاسم الأول فقط؟ ما لم تكن علاقتك مع هذا الشخص تسمح لك بمخاطبته بالاسم الأول، فمن الأفضل أن تتحدث معه بأسلوب رسمي، مثل Dear Mr. Smith أو Dear Ms. Jones. ويجب أن ينتهي سطر التحية بنقطتين(:)؛ حيث إنهما علامتا الترقيم المفضل استخدامهما في مراسلات العمل.

تجدر الإشارة إلى أن قواعد كتابة خطابات العمل تختلف من بلد إلى آخر. ويجب أن تكون شركات الترجمة المتخصصة على دراية بعبارات التحية والعبارات الختامية المستخدمة في مراسلات العمل في دول العالم المختلفة. وسوف تساعدك أيضًا في كتابة الأظرف بالشكل الصحيح والأسماء والألقاب المناسبة. وإذا كنت غير متأكد مما يجب عليك القيام به عند كتابة خطاب لشخص من خارج البلاد وغير قادر على الحصول على ترجمة من جهة متخصصة، فإن أفضل شيء تفعله هو مراجعة ملفاتك بحثًا عن نماذج لمراسلات تلقيتها من الدولة التي تريد أن ترسل إليها الخطاب أو يمكنك الاتصال بسفارة هذه الدولة للحصول على بعض الاقتراحات.

## نصيحة (٢١): وجه الخطاب إلى الأزواج بألقابهم المناسبة

لم يعد توجيه الخطابات أو الدعوات إلى أي زوجين شيئًا بسيطًا كما كان من قبل وخاصةً في الوقت الحالي تجد كلاً من الزوج والزوجة يعملان وأن أحدهما

أو كليهما يشغل منصبًا مهمًا في عمله. لـذا، لم تعـد طرقنـا التقليديـة في توجيـه الخطابات تفيد في هذا الصدد؛ وفيما يلي بعض الإرشادات لمساعدتك:

- ◆ عندما يكون أحدهما أو كلاهمـا طبيبًـا؛ فيجـب أن تكتـب في الخطـاب "الدكتور "جورج سميث" وحرمه" أو "الـدكتورة "مـاري سـميث" والسيد "جورج سـميث" أو "الـدكتورة "مـاري سـميث" والـدكتور "جورج سميث"".
- ◆ عندما يكون أحدهما أو كلاهمـا وزيـرًا؛ فيجـب أن تكتـب في الخطـاب "الـوزير "جـورج سـميث" والـسيدة "سـميث" أو الـوزيرة "مـاري سميث" والـسيد "جـورج سـميث"" أو "الـوزيرة "مـاري سـميث" والوزير "جورج سميث"".

## نصيحة (٢٢): اصدق في مواعيد إرسال الفـاكس والبريـد الإليكترونـي والبريد السريع

عند إرسال مستند عبر الفاكس أو البريد الجوي، فاجعـل مـستلم الرسـالة يعرف أنك شخص منضبط تلتزم بمواعيدك. اخبره بالموعـد الـذي تعـرف أن المعلومات التي ينتظرها يمكن أن تصله خلاله. وإذا كنت تعرف أن بإمكانـك إيصال المعلومات إلى هذا الشخص في وقت معين (عـلى سـبيل المثـال خـلال ساعة بواسطة الفاكس أو البريد العادي أو في تمـام الـساعة ١٠:٣٠ في صـباح اليوم التالي بالبريد السريع)، فتحمل شخصيًا مسئولية إرسال هذه المعلومـات في الوقت المحدد بأن تقول "سوف أهتم شخصيًا بأن يـصلك الطـرد بواسـطة [الفاكس/ البريد العادي/ البريد الـسريع] في [الوقـت الـذي تحـدده]. وإذا لم يصلك الطرد بحلول هذا الوقت، فمن فضلك أبلغني بذلك." وهناك طريقـة

أخرى تسمح لك بمتابعة عملية إرسال المستندات عبر الفاكس. قل للشخص الذي سترسل إليه المستندات على سبيل المثال: "سوف أرسل إليك هذه المعلومات عن طريق الفاكس في الساعة ٥ مساءً اليوم. وسوف أبعث لك أيضًا رسالة صوتية لتأكيد الموعد الذي أرسلتها فيه" ثم اتصل به كما وعدت. جدير بالذكر أن هذه الخطوة ستجعلك تتأكد من استلام المستندات والتعامل معها كما ينبغي.

## نصيحة (٢٣): اجعل رسائلك الإليكترونية تتصدر الرسائل في صندوق الوارد

إنها الساعة ٦ مساءً وأنت تفتح بريدك الإليكتروني مرة أخيرة قبل مغادرة العمل. سنفترض أنك وجدت ثلاث رسائل من عملاء فقررت أن تمكث بضع دقائق للرد عليها.

في مثل هذا الموقف، متى ينبغي حقًا أن ترسل ردك؟ إن معظم الناس يضغطون على زر الإرسال Send بمجرد الرد على كل رسالة. في حين أن هناك آخرين يردون على الرسائل التي يستقبلونها بعد الساعة ٥:٣٠ مساءً بعد فتحها. ولكن اختر أنت الخيار الذي يتيح لك إمكانية الاحتفاظ برسائلك في "صندوق الحفظ" الخاص بهم حتى الساعة ٧:٣٠ - ٨ صباح اليوم التالي.

ويرجع السبب في ذلك إلى أن معظم رجال الأعمال وأصحاب المهن المختلفة الذين يستخدمون رسائل البريد الإليكتروني في القيام بأعمالهم يجدون الرسائل الواردة مرتبة ترتيبًا تنازليًا. وبعبارة أخرى، إن أحدث رسالة مستلمة تكون على رأس القائمة ثم الأقدم فالأقدم. وبالتالي، فإنهم عادةً ما يقومون بفتح أحدث الرسائل التي وصلت إليهم. ولهذا السبب، فإنه من المنطقي أن

تقوم بالرد على الرسائل فور استلامها ثم إرسالها في وقت مبكر في صباح اليوم التالي.

## نصيحة (٢٤): تابع وصول الرسائل المرسلة بالبريد السريع بعد الإبلاغ عن موعد وصولها

عند إرسال مستند عن طريق الفاكس أو إرسال أية رسائل أو معلومات بواسطة البريد السريع أو العادي، فإن متابعتها تعد شيئًا ضروريًا ومهمًا. حاول أن تتأكد من أن مستندك تم إيصاله بأمان، وذلك من خلال القيام بإجراءات المتابعة المناسبة. جدير بالذكر أن هذا لا يجعل خطوط الاتصال مفتوحة بينك وبين مستلم الرسالة فقط، ولكنه أيضًا يؤكد لمستلم الرسالة أنك حريص جدًا على وصول المستند إليه بأمان. وسيجعل هذا أيضًا مستلم الرسالة يعلم أنك شخص تحافظ على كلمتك. اتصل بهذا الشخص لتتأكد من وصول المستندات.

## نصيحة (٢٥): اكتب خطاب تعريف مع مستندات العمل

بدلاً من إرسال اتفاقية أو عقد يتسم بصيغته الجافة، يمكنك إضفاء المزيد من مشاعر الألفة والود إليه؛ وقد يساعدك ذلك في الفوز بعميل جديد أو الاحتفاظ بعميل حالي. قم دائمًا بإرسال خطاب تعريف مع الشيكات أو المستندات القانونية أو الاقتراحات أو أي مستندات أخرى. إن هذا الخطاب المرفق بالمستندات يضيف نوعًا من مشاعر الود والقرب لما يمكن أن تبدو كمستندات عمل بحتة. وثمة طريقة أخرى لإضافة لمسة شخصية أخرى على خطاب التعريف الذي سترسله وهي أن توقع الخطاب بقلم حبر أزرق نظرًا لأن التوقيع باللون الأسود يمكن أن يبدو كأنه توقيع مطبوع. وإذا كان ممكنًا،

ربما بإمكانك إضافة ملحوظة في نهاية الخطاب تشير فيها إلى شيء شخصي أخبرك به الشخص الذي سترسل إليه الخطاب. على سبيل المثال: "أتمنى أن تكون قضيت إجازة سعيدة" أو "أتمنى أن تكون استمتعت بمشاهدة العرض المسرحي في هذه العطلة بقدر ما استمتعنا به."

## نصيحة (٢٦): اكتب معلومات وافية في رسائل البريد الإليكتروني

اقرأ الرسالة التالية ثم فكر في كيفية التعامل معها: "نعم! أريد عقد اجتماع لمناقشة ما ذكرته في رسالة البريد الإليكتروني، ولكن ليس لدي رقم التليفون الخاص بك. وفي هذه الحالة، لا بد من الرجوع إلي فورًا وإلا سنضطر إلى إلغاء الصفقة بالكامل."

إذا كانت هناك رسالة ليس من المفترض أن تظل دون رد في صندوق الوارد، فإنها ستكون هذه الرسالة. وعلى الرغم من ذلك، فإن الحقيقة هي أنه كان لا ينبغي كتابة هذه الرسالة في المقام الأول نظرًا لأنه يجب على أي عميل تتواصل معه عبر البريد الإليكتروني أن تكون لديه إمكانية الاتصال بك هاتفيًا أو إرسال المستندات عبر الفاكس أو البريد العادي دون أن يضطر إلى الاعتماد على استلام رسالة بريد إليكتروني أخرى منك لمناقشة أمور العمل.

وبخلاف "البريد العادي"، فإنه يمكنك عادةً الرد على رسائل البريد الإليكتروني في الحال بالضغط على بضع مفاتيح في لوحة المفاتيح أو زر الماوس. وفي معظم نظم الكمبيوتر، لا تحتاج في الأساس إلى تذكر - أو حتى ملاحظة - عنوان البريد الإليكتروني للمرسل لأنك بمجرد قراءة الرسالة

يمكنك الضغط على أمر Reply وكتابة بعض البيانات الخاصة بـك وردك عـلى الرسالة ثم إرسالها عبر الإنترنت.

عادة ما يكون لدى الشخص الـذي تتـصل بـه رغبـة في أن يُـدخل جميـع معلوماتك الشخصية في قاعدة البيانات التي لديـه. ينـسى مـستخدمو البريـد الإليكتروني كثيرًا كتابة بياناتهم الشخصية التي تجعل من الممكن الاتصال بهـم فيما بعد. وإذا أراد أحد العملاء إرسال كتيب دعائي أو اقـتراح أو طلـب شراء رسمي عن طريق البريد الإليكتروني، فإنه سيكون صعبًا للغاية عليه أن يفعـل ذلك إذا لم تذكر عنوان البريد الإليكتروني الخاص بك في نهاية رسالتك.

وبالمثل، إذا قرر الشخص الذي تراسله أنه لا بد أن تتصل به في الحـال بأيـة وسيلة، فمن المؤكد أنه لن يعجبه الانتظار لحين القيام بتفقد بريدك الإليكتروني حينما تسنح الفرصة. (إنك في بعـض الأحيـان لا تتفقـد بريـدك الإليكـتروني لبضعة أيام.) على الأقل، ستلاحظ في الحال أنـه وصـلتك رسـالة فوريـة عـبر الفاكس وحتى الرسائل الصوتية على التليفون وبذلك تختلف هذه الرسالة عن رسائل البريد الإليكتروني الذي يفتقد لهذه الخاصية المهمة.

إذا كنت تهتم كثيرًا بعلاقات العمل حتى تهتم بمراسلة من تتعامل معهـم، فاحرص على كتابة جميع بياناتك الشخصية في نهاية رسالتك.

## نصيحة (٢٧): تذكر أهم خمس قواعد عند إرسال البريد الإليكتروني

هل تترك أفضل انطباع عنـك لـدى الآخـرين مـن خـلال رسـائل البريـد الإليكتروني التي ترسلها؟ يمكنك التأكد من ترك انطبـاع إيجـابي عنـك لـدى

الآخرين إذا اتبعت الخمس قواعد التالية الخاصة برسائل البريد الإليكتروني والتي يمكن تذكرها بسهولة:

- ابعث رسائل البريد الاليكتروني للأشخاص الذين تخصهم رسائلك بالفعل (وليس إلى المجموعة كلها).
- رد على الرسائل الواردة في الحال.
- استخدم دائمًا خاصية التدقيق الإملائي والنحوي قبل إرسال الرسائل.
- اكتب رقم تليفونك في رسائلك.
- اعلم أن البريد الإليكتروني يجب أن يستخدم في الأمور الخاصة بالعمل وليس الأمور الشخصية.

## نصيحة (٢٨): اعرف آداب التعامل مع الآخرين عند إرسال رسائل بريد الإليكتروني

إن البريد الإليكتروني يعد أحد وسائل التكنولوجيا الحديثة؛ حيث إنه أصبح يحل محل الخطابات التقليدية ومذكرات العمل في كثير من الأحيان – وحتى التليفونات وأجهزة الفاكس – كوسيلة من وسائل الاتصال السريعة والسهلة والرخيصة والفعّالة. وعلى الرغم من ذلك، فإن الكثير من الناس لم يتعلموا بعد قواعد الإتيكيت الأساسية الخاصة بإرسال رسائل إليكترونية مختصرة ومهذبة. وفي حالات عديدة، أصبح البريد الإليكتروني ضروريًا للغاية لإنشاء علاقات عمل فعالة مع عميل أو زميل شأنه شأن التواصل المباشر.

ومع ذلك، فإن هناك عيبًا جوهريًا في رسائل البريد الإليكتروني؛ حيث إنها وسيلة اتصال غير رسمية (مثل المحادثات التليفونية) وأحادية الجانب (مثل مراسلات العمل التقليدية). بل إنها تصل إلى مستوى المحادثات العادية، غير أنها تفتقد إلى الدقة والوجود الشخصي الذي يظهر عادةً عن طريق تغير نبرة الصوت ولغة الجسد. وهذا يعني احتمالية تسبب رسائل البريد الإليكتروني في حدوث سوء تفاهم يصعب توضيحه وتجاوزه بمجرد ضغطك على زر Send. لذا، يمكن أن تكون العواقب جسيمة، وهذا ما يجعل اتباع قواعد الذوق والأدب المناسبة عند كتابة رسائل البريد الإليكتروني ضرورة. وفيما يلي بعض القواعد الأساسية التي يجب اتباعها:

- **تأكد من أن عنوان موضوع بريدك الإليكتروني واضح:** وذلك نظرًا لأن مستلم الرسالة يمكن أن يكون لديه عدد ضخم من رسائل البريد الإليكتروني (معظمها رسائل دعائية وإعلانات غير مرغوب فيها) وسوف يختار صاحب البريد الإليكتروني الرسائل التي سيفتحها ويطلع عليها بناءً على عنوان الموضوع. ومن ثم، فإنك ستحتاج إلى تمييز رسالتك عن الرسائل الأخرى الموجودة في صندوق الوارد بمحتوياتها ومدى أهميتها. تجنب ترك جزء الموضوع دون عنوان. وتأكد من أن عنوان الموضوع يشير إلى محتوى الرسالة الذي يهم قارئها.

- **خاطب مستلم الرسالة باسمه في الجملة الافتتاحية بطريقة مهذبة:** وتنص قواعد وآداب التواصل عبر شبكة الإنترنت على أنه لا بد من

ذكر اسم المرسل إليه في الجملة الأولى، مثل "ماري، شكرًا على إرسال هـذا التقريـر لي." وفي اللغـة الإنجليزيـة: "Mary, thank you for sending me that report". هذا بالإضافة إلى أنه يمكنك تطبيق قواعد الكياسة والذوق البسيطة في بداية الرسالة. على سبيل المثال، خاطـب كبار المديرين التنفيـذيين والعمـلاء والأشـخاص الـذين لا تعـرفهم بألقابهم مثل: "أستاذ" أو "أستاذة" أو "السيدة" أو "الدكتور" مـا لم يسمحوا لك بمخاطبتهم بأسمائهم فقط.

- **قم بإنشاء توقيع إليكتروني:** نظرًا لأن رسـالتك ليـست مكتوبـة عـلى ورقة رسمية تحمل اسم وشعار الـشركة، فـلا بـد مـن إنـشاء توقيـع إليكتروني في نهايـة الـصفحة يـشتمل عـلى اسـمك بالكامـل وجميـع البيانات الخاصة بك. ويمكنك أيضًا إضافة شـعار مختـصر أو عبـارة تدل على رؤيتك المميزة أو اقتباس شـهير طالمـا أنـه في نطـاق عملـك ويشير إلى أنك تتمتع بذوق عالٍ.

- حاول أن تجعل رسالتك مختصرة قدر الإمكان: وما لم تحتـوى رسـالتك على معلومات طلبها المرسل إليه، فحاول ألا يزيد حجـم الرسـالة عـن صفحتين. (تذكر أنه بمجرد وصول رسالتك إلى المرسل إليـه، هـي قـد تحتوي في أعلاها على نصف صفحة أو أكثر من الكلـمات الإليكترونيـة المعقدة وغير المفهومة.)

- **عند إرسال رد على رسالة أخرى، استشهد بأجزاء من الرسالة الأصلية:** (أو النص بالكامل من أجل كتابة رسائل قـصيرة) ويجعلـك هـذا غـير

مضطر إلى تلخيص أو تكرار ما كتبه الشخص الآخر. علاوةً على ذلك، فإنك ستذكر مستلم الرسالة بطلبه الأساسي وتوفر عليه الحاجة إلى استرجاع الرسالة الأصلية التي بعثها لمراجعة ما ذكره فيها.

- **اجعل أسلوب كتابة الرسالة يتناسب مع الشخص المرسل إليه:** فكتابة رسالة إلى الرئيس التنفيذي لإحدى الشركات والذي تأمل أن تنشأ بينكما علاقة عمل ناجحة ليس مثل كتابة رسالة إلى زميل عمل أو مورد تصادف أنه صديق شخصي لك. ففي حين أنه مقبول منك استخدام لهجة غير رسمية في كتابة نمط الرسالة الأخير، فينبغي عليك أن تتجنب هذا الأسلوب عند كتابة رسالة موجهة إلى المديرين التنفيذيين للشركات أو العملاء. ويجب أن تتسم رسالة البريد الإليكتروني التي تكتبها بدرجة الرسمية والاحتراف التي تحرص عليها عند كتابة مراسلة عمل مطبوع عليها اسم الشركة وعنوانها.

- **حافظ على الخصوصية والسرية:** تعامل مع مراسلات العمل الإليكترونية بالطريقة نفسها التي تتعامل بها مع أية مذكرة أو خطاب عمل. تجنب مشاركة رسائل البريد الإليكتروني أو إعادة إرسالها إلى أحد ما لم يأذن لك مرسل الرسالة بذلك.

- **استخدم القواعد النحوية والإملائية المناسبة:** حتى الرسائل الإليكترونية يجب تنسيقها جيدًا ومراجعة الأخطاء النحوية والإملائية بها. جدير بالذكر أن هناك الآن العديد من الخدمات الموجودة على شبكة الإنترنت التي تقدم إمكانية مراجعة الأخطاء

الإملائية لمحتويات البريد الإليكتروني، كما ستسمح لك معظم هذه البرامج جلب وإرسال ما تريد من نصوص برنامج معالجة الكلمات. وبمجرد إجراء التدقيق الإملائي لنص الرسالة، قم بقراءتها بعناية قبل إرسالها وإلا ستعاني من العواقب عندما يتسبب أي خطأ في إحراجك أو يكلف الشركة الأموال.

◆ **افحص صندوق الرسائل الواردة مرة واحدة يوميًا على الأقل:** فكثيرًا ما يرسل الناس رسائل بريد إليكتروني إلى بعضهم البعض لأنهم يريدون الحصول على رد سريع على رسائلهم. افحص صندوق الرسائل الواردة كلما أمكنك ذلك حتى تطلع على الرسائل المستلمة.

◆ **قم بالرد الفوري على الرسائل المستلمة:** وذلك سواءُ أكانت مكالمة تليفونية أم رسالة بريد إليكتروني، فلا أحد يحب الانتظار وخاصةً مراسلك عبر البريد الإليكتروني. أرسل الرد في أقل وقت ممكن - ومن الأفضل أن يكون خلال ٢٤ ساعة. وإذا كان برنامجك الإليكتروني يحتوي على خاصية Automatic Reply، فقم بتنشيطها عندما لا تكون موجودًا في العمل. وتقوم هذه الخاصية تلقائيًا بتأكيد وصول الرسالة إليك وإرسال معلومات عن موعد رجوعك.

## نصيحة (٢٩): أرسل عبارات الشكر المناسبة

بذلت زميلتك في العمل مجهودًا كبيرًا لمساعدتك في الانتهاء من عمل ما في الموعد المحدد. دعاك مديرك إلى تناول الغداء بمناسبة عيد ميلادك. بالإضافة إلى أن أحد الموردين أعطاك تذكرتين لحضور حدث رياضي ما. لا حاجة بنا إلى

ذكر أن كلمات الشكر في المواقف السابقة كلها سيكون لها تـأثير جميـل. ولكـن كيف يكون الشكر؟

في أثناء الندوات والمؤتمرات التي كنت أعقدها، سألني أشـخاص كثـيرون عما إذا كانت عبارات الشكر تكفي لإظهار الامتنان لشخص ما عن بذله مجهود كبير لأجلي. إن الإجابة في غاية البساطة؛ ففي أي وقت يبذل شخص ما مجهودًا لأكثر من ١٥ دقيقة للقيام بشيء من أجلك، فلا شك أن كلمة شكر مكتوبة أو شفوية ستعتبر لفتة جميلة منك.

أما السؤال الثاني الذي كثيرًا ما يُطرح علي فهو: "متى ينبغي أن يتم إرسـال رسالة شكر بالبريد الإليكتروني أو الفاكس؟" في رأيي، إن إرسال رسالة شكر بأي من الطريقتين يعتبر بمثابة محاولة معانقة شخص دون لمسه. جدير بالـذكر أن الهدف من هذه الرسالة هو إظهار تركك لعملك وتفرغك لـبعض الوقـت لكي تعبر عن شكرك وامتنانك لهذا الشخص. في حين أن أمر كتابة رسالة بريد إليكتروني لمدة ٣٠ ثانية ثم الـضغط عـلى أمـر Send مـن المؤكـد أنـه سـيبعث الرسالة الخاطئة إلى الشخص الذي تود شكره ولن يظهر شكرك على الإطلاق. ومن الأفضل أن تكتب خطابًـا أو رسـالة بيـدك وترسـلها إلى هـذا الـشخص بالطريقة التقليدية وهي البريد العادي. وبقيامك بذلك، فإن شكرك للشخص الذي بذل مجهودًا من أجلك سيظهر على أنه نتيجة مجهـود بذلتـه للتعبـير عـن تقديرك وامتنانك وليس مجرد محاولة سريعة منك للتخلص من مهمـة مـا مـن قائمة المهام. وأعتقد أن الاستثناء الوحيد لهذه القاعدة هو عندما تبعث برسالة

شكر لرسالة صوتية أرسلها إليك أحد الأشخاص أو لمعلومات روتينية وصلت إليك بالبريد الإليكتروني. ففي مثل هذه المواقف، يعتبر إرسال رسالة شكر بالوسيلة نفسها شيئًا مقبولاً.

## نصيحة (٣٠): لا تخلط بين خطابات العمل والخطابات الشخصية

حاول ألا ترسل أو تستقبل رسائل البريد الإليكتروني الشخصية في مكان العمل. وإذا كان ذلك سيمثل مشكلة لك، فقم بإنشاء بريد إليكتروني شخصي غير البريد الإليكتروني الخاص بالعمل.

عندما تكون في العمل، الأمر الطبيعي هو أنك تعمل؛ فلا تنشغل بشيء سوى العمل نظرًا لأن مراسلة صديق قديم ليس هو ما تتلقى راتبك لأجله. لذلك، افصل حياتك الشخصية عن حياتك العملية في وقت العمل.

تجدر الإشارة إلى أن استخدام نظام البريد الإليكتروني الخاص بالعمل لإرسال النكات أو نشر الإشاعات أو تبادل الرسائل الشخصية يعتبر من السلوكيات غير الأخلاقية والتي يمكن أن تكلفك وظيفتك. وعادةً ما يمكن معرفة مرسل الرسالة - حتى لو ضغطت على أمر Delete بعد إرسالها نظرًا لأن رؤساءك بإمكانهم الرجوع إلى سلة المحذوفات واستعراض ما قمت بفعله. (وتذكر أن شركتك يمكن أن تكون مسئولة قانونيًا عن المعلومات الصحيحة أو الخاطئة التي تتسرب دون قصد إلى شبكة الإنترنت.)

فكر جيدًا قبل إرسال أي رسائل من البريد الإليكتروني الخاص بالشركة. وإذا لم تكن ترغب في نشر الرسائل في لوحة إعلانات الشركة، فلا ترسلها من

البريد الإليكتروني الخاص بالعمل. يجب ألا تخاطر بوظيفتك وأرسل الرسـائل الإليكترونيـة الشخـصية عنـدما تكـون في المنـزل، وقـم بإرسـال الرسـائل الإليكترونية الخاصة بالعمل وأنت في العمل.

## نصيحة (٣١): اتبع قواعد التواصل الجيد عبر شبكة الإنترنت

إن إرسال رسالة إليكترونية من صندوق الرسائل الواردة لـديك لـشخص آخر يعتبر طريقة واحدة فقط من طرق التواصـل إليكترونيًـا. ويمكـن إجـراء التواصل المباشر من خلال طرق أخرى على الإنترنت، مثل لوحات الإعلانات الإليكترونية والمجموعات الإخبارية والمنتديات.

يصعب للغاية أن يقتصر التواصل الإليكتروني على شخصين فقـط، ولكـن التواصل مع مجموعة قد يـؤدي في بعـض الأحيـان إلى حـدوث سـوء تفـاهم يتسبب في إهانة غير مقصودة لأحد أفراد المجموعة. ولذلك، فـيما يـلي بعـض النصائح الخاصة بآداب التواصل عبر الإنترنت:

- اجعل رسائلك مختصرة وركز على النقاط الرئيسية. لأن معظـم الأفـراد ليس لديهم الوقت أو الرغبة في قراءة رسائل طويلة.
- اكتـب عنـوان موضـوع الرسـالة الـذي يـصف مـضمونها لأن ذلك يجعـل الآخـرين يقـررون مـا إذا كـانوا سـيقرءون رسـالتك أم لا.
- عند الرد على رسالة ما، ضـع نـص هـذه الرسـالة التـي تـرد عليهـا في رسالتك حتى يمكن للأفراد الآخرين بداخل المجموعة معرفة الموضوع الذي تتحدث عنه.

- عند كتابة الرسالة باللغة الإنجليزية، فلا بد أن تتجنب الإفراط في كتابة الحروف الكبيرة.

- كن حريصًا عند صياغة نص الرسالة ويمكنك استخدام التعليقات الرمزية في الرسالة. جدير بالذكر أنه غالبًا ما يُساء فهم الأسلوب الفكاهي والساخر في الرسائل. وإذا كنت تحاول التأكيد على أسلوب أو طابع معين في الرسالة، فاستخدم الرسومات التعبيرية الإليكترونية.على سبيل المثال، الرمز :-) يعني "هل فهمت؟" أو "إنني أمزح فقط"، والرمز:-( يشير إلى الحزن أو الشعور بالإحباط ويوجد الكثير من التعليقات الرمزية الأخرى والرموز التي يمكن استخدامها في التعبير عن عدد كبير من الانفعالات، إلا أنه ينبغي عدم الإكثار من الاستعانة بها في النص واستخدامها بحكمة لأن الاعتماد الشديد على هذه الرموز قد يسبب الاستهانة بالرسالة ومحتوياتها.

- عند إرسال رسالة إليكترونية إلى مجموعة، فتأكد من ارتباط الرسالة بالموضوع الذي تناقشه المجموعة لأن العديد من أعضاء المجموعة لا يرغبون في استقبال أية رسالة لا تتصل بالموضوع الذي يناقشونه أو تمثل تكرارًا لموضوعات أو أسئلة تم طرحها والإجابة عنها مرات عديدة من قبل. وإذا كانت لدى المجموعة قائمة بأكثر الأسئلة التي يتم طرحها، فراجعها قبل إرسال أية رسالة أو سؤال على الإنترنت إلى أعضاء المجموعة.

◆ اكتب توقيعك في نهاية الرسالة الذي يحتوي على اسمك واسـم الـشركة وعنوان البريد الإليكتروني.

## الملخص

◆ استعن ببعض الكتب المتخصصة في القواعد النحوية والإملائية واقرأها جيدًا واجعلها دائمًا في متناول يدك.

◆ قم بتنشيط خاصية التدقيق الإملائي واستعن بشخص آخر للتأكـد مـن خلو المستند الذي كتبته مـن الأخطـاء الإملائيـة. وقـم بـإجراء تـدقيق نحوي أيضًا.

◆ قم بتنسيق المستند بشكل جيد يدل على الدقة والاحتراف، فلا تضع فيه خطوطًا متباينة الأشكال والأحجام وتجنب استخدام لهجة غير رسـمية لا تصح في مراسلات العمل أو تجنب كتابة نص كبير في صفحة واحدة.

◆ تأكد من أن مستندك يحتوي على عبارة التحية المناسبة للقارئ المقصود.

◆ تأكد مما إذا كان خطابك موجهًا إلى زوجين أم إلى أشخاص مهمـين. لا تتسبب في مضايقة أحد قرائك المقصودين أو كليهما واستخدم الألقـاب المناسبة للأزواج الذين تخاطبهم.

◆ اقطع على نفسك عهودًا تستطيع الوفاء بها عندما يتعلق الأمـر بإرسـال رسائل الفاكس والبريد الإليكتروني والطرود البريدية.

◆ اتصل بمستلم الرسالة فيما بعد للتأكد من وصول الرسالة بالكامل.

◆ تذكر إرسال خطاب تعريف عند كتابة خطابات عمل.

◆ اكتب جميع بياناتك الشخصية في نهاية رسالة البريد الإليكتروني.

- ◆ اعرف التفاصيل المعقدة لكيفية إنشاء رسالة بريد إليكتروني.
- ◆ احرص على إبقاء الرسائل الإليكترونية الشخصية خارج نطاق العمل.
- ◆ عند إرسال رسائل إلى مجموعات على الإنترنت، فتأكد من حفاظك على آداب التواصل الجيد عبر الإنترنت، وذلك عن طريق إرسال رسائل تهم المجموعة واقتباس أجزاء صغيرة من الرسائل المرسلة سابقًا عند الحاجة.

# الفصل الرابع

# ترك انطباع إيجابي من خلال المكالمات الهاتفية

> "لقد خُلق الإنسان بلسان واحد وأذنين، وذلك حتى يسمع ضعف ما يتكلم."
>
> الفيلسوف اليوناني "أبيقطيتس"

إن حقيقة أن للإنسان أذنين يسمع بهما لا تمنع الناس من التحدث باستمرار ودون توقف مع الأشخاص الذين يجرون معهم مكالمات هاتفية تخص العمل. ألم يحدث أن أجريت يومًا مكالمة هاتفية مع موظف في شركة أو غيره وشعرت بعد انتهاء المكالمة أنه كان يتم تجاهلك عن عمد أو شعرت بالإهانة أو كليهما؟

إذا كانت هناك مشكلة يمكن أن يساعدك هذا الكتاب في التغلب عليها بسرعة وبسهولة، فإن هذه المشكلة تكمن في عدم معاملة الناس بشكل لائق في أثناء التحدث معهم عبر الهاتف كما لو كنا غير مؤهلين للإصغاء إليهم. ويوجد في الوقت الحاضر سلسلة من المشاكل الخاصة بآداب الحديث في التليفون في مجال العمل. ناهيك عن أن المبالغ التي فقدتها الشركات من عملائها وزبائنها بسبب مشاكل التليفون تعتبر ضخمة للغاية.

إن كل ما أعرفه ومتأكد منه هو أنه عندما لا يكون موظفو الشركة مهذبين في الحديث معي عبر الهاتف، فإنني لن أستغرق وقتًا طويلاً حتى أبدأ في التفكير في التعامل مع شركة أخرى.

في هذا الفصل، سوف تتعلم أفضل الطرق لبدء علاقة عمل جيدة عبر الهاتف والحفاظ عليها. ومن خلال اتباع النصائح المذكورة في هذا الفصل،

سوف تساعد شركتك في بناء علاقات عمل متينة من خلال المكالمات الهاتفية مع العملاء بدلاً من تدميرها.

## نصيحة (٣٢): استأذن من تتحدث معه على الهاتف قبل وضعه على السماعة المكبرة للصوت

إن أسرع طريقة يمكن أن تفقد بها عميل مهم (أو على الأقل تجعله يخاف من التعامل معك) هي أن تتصل برقم تليفونه المباشر وتتحدث معه أنت وزميل لك أو أكثر على سماعة مكبرة للصوت. وعندما يرفع العميل سماعة التليفون ويلقي التحية، فسوف يسمع صوتًا صاخبًا يرد عليه ولن يتمكن من تمييز صوت واحد وسط هذه الضوضاء. وبدلاً من أن يندهش العميل ويُعجب من قدرتك على تقديم خدمة ما، فإنه سيتساءل عما يحدث وما هذه الضوضاء والطريقة غير اللائقة التي تعامله بها الشركة. إن جعل العميل يستمع إلى مقطوعة موسيقية هادئة بينما يتم تحويل المكالمة لن يكون أسوأ من ذلك الأمر.

إن هناك عددًا من التقنيات التي لا تلقى استحسان مستخدمي التليفون مثل السماعة المكبرة للصوت. وإذا كنت تستخدمه، فإن هذه التقنية تمثل وسيلة فعالة وممتازة. ومع ذلك، فإنه إذا تم استخدامها في أثناء إجراء مكالمة هاتفية معك دون تنبيهك أو استئذانك، فإنها تصبح ضمن أفظ وأغلظ معاملات التليفون. فالعديد من المستمعين يُقرون أنهم يشعرون كما لو أن الشخص الآخر يتحدث معهم من قاع بئر في أثناء المحادثات التي تجري عبر هذه السماعة. وقد تصبح هناك رغبة قوية في الصياح (أو إنهاء المكالمة على أمل إجراء اتصال أفضل).

إن آداب الحديث في التليفون تتطلب دائمًا من الشخص الذي يرغب في استخدام السماعة المكبرة للصوت أن يلتقط سماعة التليفون أولاً عند الاتصال بالطرف الآخر. وبعد إلقاء التحية على هذا الشخص وبناء علاقة ودية معه، فإن الشخص المتصل ينبغي أن يشرح سبب رغبته في إجراء المكالمة الهاتفية من خلال السماعة المكبرة للصوت. على سبيل المثال، "إن السيد "جورج سميث" مدير الاتصالات في شركتنا موجود في مكتبي الآن. أعتقد أنه سيستفيد من تقريرك. وإذا لم يكن لديك مانع، فإنني أرغب في إجراء المكالمة من خلال السماعة المكبرة للصوت." جدير بالذكر أن معظم المتصلين لن يمانعوا - طالما أنه لم يتم استخدام هذه الخاصية دون استئذان وتم توضيح الفائدة التي تعود على المتصل من تحويل المكالمة إلى سماعة مكبرة للصوت.

ماذا يجب أن تفعل عندما تجد نفسك تجري محادثة عبر التليفون ولم يستأذنك الطرف الآخر فيها بشأن التحدث إليك من خلال سماعة مكبرة للصوت؟ أمامك خياران: احتمل عدم وضوح الصوت (وذكر نفسك بأن حوارك غير سري) أو قل للطرف الآخر أنك لا تستطيع سماعه بوضوح ولعل ذلك يشجعه على استخدام سماعة التليفون.

## نصيحة (٣٣): اعرف آداب عقد مؤتمرات عبر الهاتف

توجد بالفعل آداب معينة يجب الحفاظ عليها عند عقد مؤتمر عبر الهاتف أو الاشتراك فيه. وفي الواقع، إن أي موقف يتضمن أشخاصًا آخرين يتطلب اهتمامًا شديدًا من قبل أي فرد آخر يشترك فيه. وهذا أمر حقيقي سواءٌ أكانت هذه التفاعلات وجهًا لوجه أم من خلال بعض الوسائل الإليكترونية.

## كيف تعقد مؤتمرًا ناجحًا عبر الهاتف؟

متى كانت آخر مرة كنت فيها طرفًا في مؤتمر عبر الهاتف؟ ما تقديرك لمستوى فعاليته؟ إن العديد من الأشخاص الذين أتعامل معهم يعتبرون المؤتمرات التي تعقد عبر الهاتف غير فعّالة ولديهم أسبابهم الخاصة لذلك!

وفيما يلي ثلاث قواعد مهمة لعقد مؤتمر عبر الهاتف فعال ومؤثر:

**القاعدة الأولى:** قم بإعداد جدول أعمال قبل عقد المؤتمر. تأكد من كتابة رقم تليفون الشخص الذي ستشركه في المؤتمر بالإضافة إلى اسم الشركة التابع لها وبيانات الاتصال الخاصة بكل مشترك في هذا المؤتمر.

**القاعدة الثانية:** قم بإرسال جدول الأعمال بواسطة الفاكس أو البريد الإليكتروني لكل مشترك قبل عقد المؤتمر عبر الهاتف بحوالي ٢٤-٤٨ ساعة.

**القاعدة الثالثة:** لا بد أن يعلم كل مشترك دوره بالضبط في هذا المؤتمر بواسطة التليفون أو البريد الإليكتروني أو الفاكس.

بمجرد أن ترأس فعليًا مؤتمرًا عبر الهاتف، فإن مسئوليتك تتمثل في الآتي:

- الترحيب بكل المشتركين وتقديمهم إلى بعضهم البعض في بداية الاجتماع
- تنفيذ جدول الأعمال المحدد
- التأكد من المشاركة الفعالة لكل مشترك في المؤتمر
- إعطاء المشتركين المساحة الكافية للتعبير عن رأيهم من خلال سؤال كل فرد عن تعليقه عما يقال أو ما يود طرحه من أسئلة.

افترض أنك لست المسئول عن المؤتمر، فماذا تفعل؟ فيما يلي قاعدتان مهمتان للاستفادة القصوى من هذا الاجتماع:

**القاعدة الأولى:** شارك في المؤتمر قبل وقت البداية الحقيقي بدقيقتين على الأقل.

**القاعدة الثانية:** قم بتقديم نفسك من خلال ذكر اسمك للشخص الذي يرأس الاجتماع.

من الواضح أن المسئولية الرئيسية لمؤتمر عبر الهاتف تقع على عاتق الشخص المنظم للمؤتمر. وقبل كل شيء، يجب تبليغ المشتركين في المؤتمر الهاتفي قبل موعد عقد الاجتماع لأن ذلك من شأنه التأكد مما إذا كان هؤلاء الأشخاص ليس لديهم ما يشغلهم عن المشاركة في المؤتمر، بالإضافة إلى ضمان إدراج موعد المؤتمر في جدول مواعيدهم. ومن ثم، ينبغي على منظم المؤتمر أن يتابع معهم عبر البريد الإليكتروني أو الفاكس ليؤكد على يوم وموعد عقد المؤتمر وليعد قائمة بأسماء المشتركين.

عندما يتم إعلان موعد المؤتمر، فلا بد أن تتم مراعاة توقيت المكان الذي سيعقد فيه المؤتمر الهاتفي. وإذا كان هناك مشترك من خارج البلد في هذا المؤتمر، فيجب تنظيم المؤتمر ووضع فرق التوقيت في الحسبان. وبالإضافة إلى إبلاغ الجميع بموعد المؤتمر، فإنه يجب إرسال جدول الأعمال إلى كل شخص قبل الموعد المُحدد للمؤتمر. يسمح جدول الأعمال لكل شخص بمعرفة أهداف المؤتمر الهاتفي ودوره فيه.

جدير بالذكر أن المؤتمر سيتم إما من خلال الاتصال بجميع المشتركين في المؤتمر الهاتفي بواسطة هاتفك أو سيُطلب منهم الاتصال برقم معين للوصول إلى خط التليفون الخاص بالمؤتمر. وإذا كان المؤتمر سيتم من خلال اتصال المشتركين برقم معين، فيجب أن تكون متأكدًا تمامًا من أن المذكرة التي أرسلتها إلى المشتركين تحتوي على جميع التفاصيل التي يحتاجها المشترك لمعرفة كيفية الوصول إلى المؤتمر.

كما هو الحال مع أي مؤتمر آخر، فإن الدقة في المواعيد هي المفتاح لنجاح أي مؤتمر هاتفي. وسواءُ أكنت منظم المؤتمر أم مشتركًا فيه، فيجب أن تكون

بجانب الهاتف في الوقت المحدد لعقد المؤتمر. وإذا قمت بتنظيم المؤتمر، فيجب أيضًا الحرص على اتباع بعض الآداب عند دخول الأفراد الآخرين على الخط المخصص لعقد المؤتمر. ويجب الاتصال بالشخص الأول خلال خمس دقائق قبل الوقت المحدد للمؤتمر، بينما يجب الاتصال بالشخص الأخير خلال دقيقة تقريبًا قبل الموعد المحدد لبدء الاجتماع.

يجب الاتصال بصغار الموظفين أولاً، ثم الاتصال بكبار المديرين التنفيذيين أو العميل في النهاية. وإذا تطلب المؤتمر اتصال المشتركين الآخرين بأنفسهم للاشتراك في المؤتمر، فيجب التأكد من أن جميع الأشخاص المشاركين موجودين على الهاتف قبل بدء المؤتمر.

متى حضر جميع المشتركين، يجب على مضيف المؤتمر إلقاء التحية على جميع الموجودين وتقديم الأشخاص لبعضهم والذين يجب أن يعلنوا عن وجودهم بإلقاء التحية ("مرحبًا" أو "صباح الخير"). وبمجرد الانتهاء من هذه المجاملات والتحيات المهمة، فإن المؤتمر يجب أن يبدأ طبقًا لجدول الأعمال الذي تم إرساله مسبقًا إلى المشتركين.

وبالطبع، تتمثل الصعوبة الرئيسية الخاصة بالمؤتمرات الهاتفية في عدم القدرة على رؤية المتصلين الآخرين. إن هذا يمنعك من الاستفادة من لغة الجسد التي ربما تظهر عندما يريد شخص آخر التحدث. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الأشخاص الذين يتحدثون دون نظام أو ترتيب يمكن أن يقاطعوا أو يغطوا على صوت الشخص الذي حان دوره للتحدث. يمكن أن يكون شيئًا مزعجًا للغاية أن يتحدث أشخاص كثيرون في الوقت نفسه. جدير بالذكر أن

المؤتمرات الهاتفية تسير بسلاسة وهدوء عندما يكون هناك شخص واحد مسئول عن تحديد الشخص الذي سيتحدث وعندما يمتنع الآخرون عن الكلام حتى يتم سؤالهم عن شيء.

عندما يحين الوقت لإنهاء المؤتمر، يجب أن يقدم المضيف ملخصًا لا يزيد عن بضع جمل يتحدث فيها عما تمت مناقشته والقرارات التي تم اتخاذها. وبعد انتهاء المؤتمر، يجب على المضيف أو الشخص الذي اختير لتدوين الملاحظات إرسال خطاب متابعة في الحال إلى كل عضو في المجموعة للتأكيد على أية خطة عمل تمت مناقشتها وتحديد مسئوليات كل فرد في المجموعة.

## نصيحة (٣٤): زود الأشخاص الذين يستقبلون المكالمات الهاتفية بمعلومات عنك

تتمثل أكثر التجارب إحباطًا التي يمكن أن يتعرض لها المتصل في أثناء محاولة الوصول إليك في التحدث إلى شخص لا يستطيع تقديم أية معلومات عن جدول أعمالك أو مكان وجودك. وفي الواقع، يفضل العديد من المديرين الاحتفاظ بجداول أعمالهم دون إخبار مرءوسيهم بمكان وجودهم. وما لا يدركه هؤلاء المديرون هو أن محاولتهم توفير الوقت والعناء على أنفسهم غالبًا ما تسبب العناء والتأخير للآخرين. وإليك مثال على ذلك:

"مرحبًا، هنا مكتب السيد "سميث. من المتحدث؟"

"مع حضرتك السيد "بيج". هل السيد "سميث" موجود؟"

"أنا آسف، إنه غير موجود. هل يمكنني إبلاغه أية رسالة؟"

"لا، إن الموضوع مهم للغاية. متى سيعود؟"

"للأسف، لا أعرف."

"حسنًا، هل تعرف أين هو؟"

"أنا آسف، لا أعرف. هل يمكنني أن أبلغه أمرًا معينًا؟"

"لا، إنني أحتاج التحدث معه قبل الساعة ٣ مساءً وإلا سوف نخسر كثيرًا."

تعلم الاستفادة من مساعديك في المكتب بشكل فعّال، وخاصةً الأشخاص الذين يُمثلونك عندما تكون خارج المكتب. ويجب أن يكون المساعدون الإداريون لك على علم بجدول أعمالك وأي مشروعات مهمة تعمل بها والتي ربما تتطلب منهم التدخل لمساعدتك عندما لا تكون في المكتب. ولتحقيق هذا الهدف، فإنه من المهم أن توفر دائمًا نسخة من جدول أعمالك حتى يعلم مساعدك مكانك وكيفية الاتصال بك عندما تكون الشخص الوحيد الذي يمكنه التعامل مع الموقف. ويمكنك أيضًا وضع نص مكتوب لما يجب أن يُقال عندما تكون خارج المكتب، مثل: "إن الآنسة "جونز" في اجتماع مع عميل هذا الصباح وسوف تعود إلى مكتبها ظهر اليوم. هل يمكنني مساعدتك أو هل ترغب في ترك رسالة تفصيلية على بريدها الصوتي؟"

امنح مساعديك كلاً من مسئولية تلقي مكالماتك الهاتفية وسلطة إخبار المتصلين متى يتوقعون اتصالاً منك. (مثال: "سوف يعود السيد "سميث" إلى مكتبه ظهر اليوم. هل أطلب منه معاودة الاتصال بك اليوم في وقتٍ لاحق؟")

يجب أيضًا توفير أية معلومات يمكن أن يحتاجها مساعدك من أجل مساعدة المتصلين، مثل: "إن الآنسة "جونز" غير موجودة في المكتب الآن، ومع ذلك فقد طلبت مني إعلامك بأنك سوف تستلم هذا التقرير صباح غد." وعندما يتم التعامل مع المكالمات التليفونية بهذه الطريقة، فإنها تثبت قدرتك على العمل مع مساعديك وزملائك في العمل كفريق واحد، بالإضافة إلى احترام وقت المتصلين.

## نصيحة (٣٥): تجنب الأخطاء التليفونية المحرجة والأكثر شيوعًا

عادةً ما يعني إقناع العملاء وكسب ثقتهم والاحتفاظ بهم الاعتماد على مندوبي مبيعات يعرفون المنتج أو الخدمة التي يسوقونها ويتصرفون بأسلوب لطيف ومحترف مع العملاء. وكثيرًا ما يجب القيام بمعظم أعمال مندوبي المبيعات عبر الهاتف. وإنه لمن المهم لمندوبي المبيعات تجنب الوقوع في بعض الأخطاء التليفونية المحرجة التي يمكن أن تؤثر بالسلب على علاقة مندوب المبيعات مع العميل أو العميل المحتمل. وعلى الرغم من ذلك، فإنه في الحقيقة يمكن أن يستفيد أي شخص من التعامل بلباقة وذوق عند التحدث عبر الهاتف.

## نصيحة (٣٦): تعرف على آداب استخدام الهاتف المحمول

هل تستخدم هاتفًا محمولاً؟ إن معظمنا يستخدمه كثيرًا هذه الأيام. من المؤكد أن الهاتف المحمول بإمكانه أن يجعلك محبوبًا لدى هؤلاء الأشخاص الذين يجب أن يتمكنوا من الوصول إليك بسهولة أيًا كان المكان الذي توجد فيه. ولكن ما رأيك في هؤلاء الناس الذين تتواجد معهم في المكان نفسه؟ قم

بإجراء الاختبار البسيط الموجود بالأسفل لتحديد مدى تطبيقك لآداب استخدام تليفونك المحمول. أجب بـ "نعم" أو "لا" عن كل جملة.

١- لا أغلق هاتفي المحمول في أثناء الاجتماعات حتى يستطيع الآخرون الوصول إليّ باستمرار.

٢- عادةً ما أجيب على الهاتف عندما أكون موجودًا في أحد المطاعم.

٣- أتحدث في الهاتف المحمول بصوت أعلى مما أتحدث به في التليفون الأرضي.

٤- عادةً ما أجيب مباشرةً على هاتفي المحمول في الأماكن العامة بغض النظر عن بعد المسافة بيني وبين الأشخاص المحيطين بي.

إذا أجبت بـ "نعم" عن الجمل الأربعة السابقة، فربما تكون مراعيًا لشعور المتصلين، ولكن هناك احتمالاً كبيرًا أن الأشخاص الذين يعملون ويجلسون معك يعتبرونك إنسانًا فظًا وغير مهذب.

إذا أجبت بـ "نعم" عن ثلاثة من الجمل السابقة، فربما تزعج الآخرين كثيرًا عند استخدام هاتفك المحمول.

إذا أجبت بـ "نعم" عن جملة واحد أو اثنتين من الجمل السابقة، فسوف تكون أكثر كياسة من معظم مُستخدمي الهواتف المحمولة.

إذا أجبت بـ "لا" عن جميع الجمل، فتهاني لك؛ حيث إنك برعت في تطبيق آداب استخدام التليفون المحمول.

(إن إجابتك عن الجملة الرابعة ذات أهمية خاصة. فيجب ألا تحاول الرد على هاتفك المحمول قبل أن تبعد مسافة كافية عن الأشخاص المحيطين بك.)

فيما يلي بعض النصائح الخاصة بالاستخدام الفعّال للهواتف المحمولة:

- **قم بتنظيم معلوماتك قبل إجراء الاتصال بدلاً من الارتجال في أثناء المكالمة.** وقبل الاتصال بالرقم، هيئ نفسك لإجراء المكالمة عن طريق تدوين الأسئلة التي ترغب في طرحها والمعلومات التي ترغب في مشاركتها.
- **تأكد من وجود المعلومات والمصادر كافة التي ستحتاجها في أثناء إجراء المكالمة بالقرب منك.** وتتضمن هذه المعلومات والمصادر جدول الأعمال ونسخة من العرض أو مستندات المبيعات الأخرى التي أرسلتها إلى الشخص الذي ستتصل به وبيانات عن العملاء الموجودين في المجال نفسه وملف يحتوي على أية معلومات تمتلكها عن هذا الشخص ودفتر وقلم. وإذا كنت تعلم أنك ستحتاج إلى تجميع المعلومات التي سوف تستلزم إجراء عدة مكالمات هاتفية بهدف تحقيق ما تريده، فانتظر حتى تجمع جميع المعلومات التي تريدها ثم قم بإجراء المكالمة، وذلك اختصارًا للوقت.
- **تجنب إجراء الاتصال عندما تعرف أن عميلك أو من تريد مكالمته مشغولاً للغاية.** وإذا علمت أن الشخص الذي تتصل به يكون لديه الكثير من العمل في الفترة بين الساعة ٤:٣٠ و٥:٣٠ يوميًا، فلا تحاول الاتصال به لتسويق منتج أو خدمة في هذه الفترة. وإذا علمت أن عميلك أو عميلك المحتمل عاد توًا من عطلة، فلا تتصل به في أول يوم له في المكتب بعد العطلة.
- **أعطِ فرصة للمتصل لكي يقول ما يريد في أثناء المحادثة.** فإذا كنت ستجري حوارًا طويلاً بمفردك، فلماذا تتصل بالشخص من

الأساس؟ قل ما تريد باختصار ثم أعـطِ الـشخص الآخـر الفرصـة لكي يتحدث.

- قم بتدوين ملاحظات دقيقة في أثناء الحوار. ويتعين عليـك هـذا الأمـر حتى لا يضطر العميل إلى تكرار ملاحظاته أو يقـدم معلومـات مهمـة مرتين. ومن خلال اتباع هذه النصيحة، سوف تظهر كفاءتك واهتمامك بالتفاصيل.

## نصيحة (٣٧): تعامل بذوق ولطف مع رفقاء السفر

أصبحت التليفونات والأجهزة الإليكترونية الأخرى التـي تـشبهها جـزءًا مهمًا من الحياة الحديثة والتي بات من السهل التعامل معهـا كـشيء مـسلم بـه. ونتيجة للتطور الشديد الذي شهدته التليفونات مـن التليفونـات الـسلكية إلى التليفونـات اللاسـلكية إلى الهواتـف المحمولـة إلى أجهـزة الاسـتدعاء، فـإن التكنولوجيا الحديثة تسمح لنا بالتواصل الدائم مع سائر أنحاء العالم. وإنه لمـن الشائع هذه الأيام رؤية الأشخاص يسيرون في الشارع وهم يضعون سـماعات الهاتف المحمول في أذنهم أو يتحدثون في الهواتف المحمولة أثناء قيادة السيارة. ولكن هل من المناسب إجراء مكالمات العمل في أي مكان؟ لقد اعتدنا للغايـة على استخدام التليفونات لدرجة أن معظمنا ينسى مـدى خطـورة عـدم اتبـاع آداب الحديث عبر الهاتف.

تقع معظم الأخطاء الأكثر شيوعًا في آداب التعامل مع الآخرين في الطـائرات. لذا، تجنب استخدام التليفونات الخاصة بالطائرة في إجراء محادثـات عمـل طويلـة وغير طارئة في أثناء الرحلة الجوية. والأهـم مـن كـل شيء، أن هـذه الاتـصالات

تكون غالية وإذا كان هناك أي شيء يعتبره قسم الحسابات أسلوبًا غير مهذب أو فظ، فهو النفقات الضخمة المترتبة على هذه المكالمات. ثانيًا، تُعد المحادثات التليفونية الطويلة في أثناء الرحلات الجوية الطويلة سلوكًا غير مراعٍ لمشاعر الآخرين نظرًا لأن مكالماتك الهاتفية لا تمثل شيئًا مهمًا للمسافرين معك. وفي الواقع، ليس من العدل أن تزعج المسافرين الآخرين بشئون عملك لمدة طويلة لو لم يكن أمامك أي خيار آخر. ويُفضل استخدام الهواتف الخاصة بالطائرات من أجل حالات الطوارئ أو عندما لا يجلس بجانبك من يمكن أن تزعجه.

## نصيحة (٣٨): انتبه عند استخدام جهاز الاستدعاء

تجنب استخدام أجهزة الاستدعاء التي تُصدر أصواتًا عالية نظرًا لأن ذلك يمكن أن يكون أسوأ من الضجيج والصياح. إن استدعاء أي شخص بصوتٍ عالٍ يعتبر من أسوأ حالات التلوث الضوضائي و(لسوء الحظ) لا يزال الكثيرون يستخدمون جهاز الاستدعاء بصوتٍ عالٍ بشكل متعمد ومزعج، وذلك كرمز للاعتداد بالنفس والشعور بالأهمية. ولتجنب إزعاج الآخرين، وخاصةً في الأماكن العامة، احصل على جهاز استدعاء صامت يهتز عندما تتلقى اتصالاً أو رسالة.

## نصيحة (٣٩): ضع حدودًا لتلقي المكالمات الشخصية أثناء العمل في المنزل

لا تدع أصدقاءك أو زملاءك يفترضون أنه طالما أنك تعمل في المنزل فلديك الوقت لتلقي المكالمات التليفونية. لذا، تعامل مع هذه المكالمات بالطريقة نفسها التي كنت ستتعامل بها لو كان مديرك يقف بجانبك في المكتب. وقل لصديقك بكل بساطة: "إنه لمن الجيد أن أسمع صوتك. ولكن هل يمكنني معاودة

الاتصال بك هذا المساء؟" ويمكنك أيضًا استخدام جهاز الرد الآلي أو خاصية إظهار رقم الطالب من أجل عرض مكالماتك الواردة على شاشة التليفون.

## نصيحة (٤٠): أضفِ طابعًا شخصيًا على بريدك الصوتي

أصبح البريد الصوتي إحدى تقنيات العصر الحديث. إن الشخص الذي يحاول الوصول إليك عن طريق التليفون غالبًا ما سيعجز عن تحقيق ذلك لأنك إما ستكون منشغلاً بمكالمة تليفونية بالفعل أو لست موجودًا في مكتبك. وبالتالي، ما لم يكن لديك موظف مساعد لاستلام الرسائل من أجلك، فإن الفرص سانحة لأن يتسلم البريد الصوتي الرسائل نيابةً عنك. في الواقع، إن البريد الصوتي بمثابة مساعدك الشخصي. هذا بالإضافة إلى أنه يعد مرآة لك ويجب أن يعكس آداب التعامل الأساسية نفسها واحترام الآخرين الذي سوف تُظهره شخصيًا. ولتحقيق هذا الهدف، أوصي بتحديث رسالة بريدك الصوتي بشكل دائم نظرًا لأن ذلك سيجعل المتصلين يعرفون متى تكون خارج المكتب و/ أو متى يتوقعون منك إعادة الاتصال بهم.

يمكنك إضفاء طابعك الشخصي على رسالة الترحيب، ولكن ذلك لا يعني جعلها غريبة أو إضافة مؤثرات صوتية مرعبة بالنسبة للمتصل. ينبغي أن تدل رسالة الترحيب على الاحتراف وأن تكون واضحة ومباشرة؛ على سبيل المثال، " شكرًا على اتصالك. أنا موجود اليوم عند أحد العملاء وسوف أعود إلى المكتب غدًا. وإذا كان الأمر عاجلاً، فمن فضلك اتصل بـ "ماري سميث" على رقم ١٢٣ أو يمكنك ترك اسمك ورقم تليفونك ورسالتك وسوف أعاود الاتصال بك غدًا على الفور."

## نصيحة (٤١): تعلم الاستفادة من بريدك الصوتي في عملك

في الوقت الحاضر، عندما يقوم الناس بإجراء مكالمة عمل، فإنهم كثيرًا ما يجدون أنفسهم يحولون إلى البريد الصوتي.

ماذا يسمع المتصلون عندما يتم تحويلهم إلى صندوق بريدك الصوتي؟ هل يسمعون على سبيل المثال "أنا "جوي سميث". لست موجودًا حاليًا. اترك رسالتك."؟ أم يسمعون، "أنا "ماري سميث". سوف أكون في اجتماع مع عميل في صباح يوم الثلاثاء الموافق ٢٣ أبريل وسوف أُعاود الاتصال بك في الظهر. من فضلك، اترك اسمك ورقم تليفونك ورسالتك."؟

بعد الاطلاع على هذين المثالين، يتعين عليك ألا تزود المتصل بجميع تفاصيل يوم عملك. اترك رسالة ترحيب قصيرة وحديثة لهؤلاء الأشخاص الذين يجب أن يتركوا رسالة لك.

## نصيحة (٤٢): اترك التليفون دون الرد عليه عند الضرورة

رد على تليفونك فقط عندما تستطيع التحدث. وإذا لم يكن الوقت مناسبًا لك، فإن معظم المتصلين سيفضلون ترك رسالة صوتية إذا كانت البدائل إما الاستعجال في إنهاء المكالمة أو عن سماعك تقول إنك ليس لديك الوقت للتحدث معهم الآن.

ينطبق المبدأ نفسه في أثناء الاجتماعات. إذا كان الشيء الوحيد الذي ستقوله للمتصل الذي يقاطع اجتماع هو أنك لا تستطيع التحدث الآن، فدع المكالمة تحول إلى البريد الصوتي. وبالتالي، سوف توفر الوقت لثلاثة أشخاص: الشخص الموجود في مكتبك والمتصل وأنت نفسك، كما ستتجنب إثارة غضب المتصل.

## نصيحة (٤٣): افحص بريدك الصوتي والإليكتروني بانتظام

إن التكنولوجيا الحديثة رائعة، ولكن إذا تمكنت من مجاراتها والاستفادة منها. يصر بعض الأشخاص على تفقد رسائل البريد الصوتي والبريد الإليكتروني مرتين إلى ثلاث مرات يوميًا. ويرى آخرون أن فحص الرسائل عدد مرات أقل كافٍ جدًا للعمل الذي يقومون به. حدد بنفسك عدد مرات فحص الرسائل الذي يناسبك – يجب أن يكون مرة واحدة على الأقل يوميًا – بدلاً من ترك الرسائل دون قراءتها.

في هذه الأيام، مهما كان مدى انهماكك فيما تقوم به من أعمال، فمن المتوقع أن ترد على رسائل الآخرين فورًا أو في اليوم التالي على الأكثر. وتلك واحدة من نتائج تكنولوجيا الاتصالات الحديثة. إن مرور ثلاثة أو أربعة أيام بين استلام الرسالة والرد عليها والتي لم تكن بالمدة الطويلة فيما مضى، أصبحت غير مقبولة في الوقت الحالي.

## نصيحة (٤٤): كن واضحًا ومحددًا فيما تريده في الرسالة التليفونية

هل ترغب في استلام رسالة تليفونية مثل "مرحبًا، أنا السيد "توم سميث". اتصل بي." إن المشكلات التي تظهر في هذه الرسالة واضحة. فعلاوةً على كونها حادة (وبالتالي فظة)، فلم يتم ترك أي رقم تليفون للوصول إليه. والأهم من ذلك، أنها تفتقر إلى كونها رسالة واضحة ومحددة؛ حيث لم يتم تحديد موضوع الاتصال وما الذي ينبغي أن يكون حاضرًا لديك عندما تعاود الاتصال؟

بدلاً من ترك رسالة تليفونية مبهمة، اجعل لاتصالك دائمًا سببًا واضحًا، حتى في حالة المكالمة الشخصية نظرًا لأن ذلك يمنح الشخص الآخر الفرصة للاستعداد لمعاودة الاتصال بك، وبالتالي تزيد احتمالات اتصاله بك فورًا وتقل احتمالات دخولك في حلقة مفرغة من المكالمات الهاتفية التي لا تحقق أي شيء.

وفيما يلي بعض النصائح التي ستساعدك كثيرًا في ترك رسالة واضحة ومحددة وتضمن لك الحصول على رد في الوقت المناسب:

- **قدم فكرة مختصرة ولكن مُفصلة عن سبب اتصالك:** على سبيل المثال، "أحتاج إلى مناقشة حساب عائلة "رولينز" معك. فهل يمكننا عقد اجتماع؟" أو "إنني أتطلع إلى استلام التقرير الذي وعدتني بإرساله إليّ."
- **حدد إطارًا زمنيًا لرسالتك:** على سبيل المثال، "هل من الممكن أن تمنحني خمس دقائق لمناقشة هذا الأمر؟" أو "أحتاج إلى الاطلاع على تقاريرك الخاصة بحالة التسويق قبل العرض التقديمي يوم الثلاثاء القادم."
- **إذا كنت تحاول الوصول إلى أحد العملاء المحتملين، فلا بد أن تحتوي الرسالة التي سترسلها له على معلومات تُهمه:** على سبيل المثال، "من فضلك اتصل بي حتى يمكنني إخبارك عن كيفية توفير الوقت في إعداد وتجهيز الطلبيات."
- **أضف معلومة تجعل الطرف الآخر يريد معاودة الاتصال بك:** على سبيل المثال، "ربما أكون وجدت الحل لمشكلة الموظفين الخاصة بك."

◆ اترك دائمًا رقم تليفونك: ليس لمجرد أنك تحدثت مع هذا الشخص مـن قبل يعني أن رقم تليفونك موجود في متناول يده. حاول أن تـوفر عـلى الطـرف الآخـر الوقـت والجهـد الـذي سيبذله في البحـث عـن رقـم تليفونك، وذلك من خلال ذكره في رسالتك.

## نصيحة (٤٥): ركز على الموضوع الرئيسي عند ترك رسالة صوتية

لا تسرف في إرسال رسائل البريد الصوتي، وخاصةً عندما تترك معلومـات حديثـة أو مهمـة. احـترم وقـت الـشخص الآخـر واجعـل الرسـائل قـصيرة ومباشرة. وتذكر أن بعض أجهزة استلام الرسائل الصوتية تعمل بوقت محدد. كذلك، ربما تحتاج إلى مراجعة الرسالة قبل إرسالها.

## نصيحة (٤٦): اشرح سبب اتصالك

كيف تشعر عندما تكون منشغلاً في العمل في مشروع مهم والوقـت ضـيق ويتصل بك شخص ما للتحدث معك ومن الواضح أنه لا يريد التحدث عـن شيء ما بالتحديد؟

إذا كنت مثل معظمنا، فسوف تشعر بشيء من الاستياء عندما يتحتم عليك التعامل مع مثل هذه المكالمات. لـذلك، لا تقـم بـإجراء مثـل هـذه المكالمـات بنفسك! وعندما تتصل بشخص آخر تليفونيًا، اشرح دائمًا سبب اتـصالك مـن البداية. على سـبيل المثـال، "أردت تحديـد موعـدًا لمناقـشة خطتنـا التـسويقية معك." ثم اسـأله، "هـل يمكنـك تخـصيص خمـس دقـائق للتحـدث في هـذا

الأمر؟" وبتوضيح سبب اتصالك ثم طلب الحصول على مدة محددة من وقت هذا الشخص، سوف تصبح لك الأفضلية عن الآخرين. وسوف يستمتع الناس باتصالاتك أكثر من هؤلاء المُتصلين الذين يفترضون ببساطة أن الطرف الآخر لديه الوقت الكافي للتحدث عن "أي شيء".

## نصيحة (٤٧): حافظ على هدوئك عند التعامل مع مندوبي المبيعات عبر الهاتف

إن مندوبي المبيعات عبر الهاتف لن يستسلموا بسهولة لرفضك لعروضهم. وبدلاً من الدخول في مشاداة كلامية أو محاولة مقاطعة بعضكما البعض، انتظر حتى يطرح عليك مندوب المبيعات السؤال التالي ورد عليه قائلاً: "من فضلك، أود التحدث إلى رئيسك."

بمجرد إعلانك عن هذه الرغبة، فإن معظم مندوبي المبيعات عبر الهاتف سيدركون أنهم مجبرون على إيصالك إلى المدير. وعندما تتحدث إلى رئيس هذا الشخص، اشرح له بهدوء ولباقة أنك لا تريدهم أن يتصلوا بك مرة أخرى. على سبيل المثال:

"مرحبًا، أنا "جون بينيت" اتصل بي مندوب المبيعات خاصتك على رقم هاتفي. وأود أن تحذف اسمي من قائمة المكالمات لديك لأننا لا نقبل مكالمات لم نطلبها أو نتوقعها على هذا الرقم. هل من الممكن أن تفعل ذلك من أجلي؟ شكرًا جزيلاً لك."

## نصيحة (٤٨): اهتم بآداب التعامل مع الآخرين عند التحدث لأول مرة عبر الهاتف

عندما تتحدث إلى شخص ما لأول مرة عبر التليفون، ابعث له رسالة قصيرة بعد إنهاء الاتصال. سوف يجعله ذلك يعرف أنك شخص تكمل ما بدأته وتبذل المجهود الإضافي اللازم للوصول إلى مبتغاك. وإذا كنت محظوظًا، فإن هذا التصرف سوف يضع الأساس اللازم لبناء علاقة عمل جديدة قوية.

مهما كان ما تفعله، فتجنب الاستعجال في أن تطلب من الشخص الذي تتحدث إليه لأول مرة أن يرسل إليك بطاقة العمل الخاصة ببياناته عن طريق البريد. إن بطاقة العمل تعتبر ملكية خاصة به؛ ومن ثم، فإن طلب الحصول عليها يعد تصرفًا فظًا. وحتى لو نسي هذا الشخص إرسالها، فسوف تبدو غير لبق بطلبها. وإذا كنت تحتاج إلى معرفة الهجاء الصحيح لاسم الشخص الذي تتحدث معه أو التأكد من عنوان مكتب العمل، فاطلب منه ذلك في أثناء المحادثة التليفونية.

## نصيحة (٤٩): احرص على تحقيق رضا العميل عبر الهاتف

إن خدمة العميل تبدأ بالشخص الأول الذي يجيب على الهاتف. إذا كنت تعمل كمندوب مبيعات عبر الهاتف أو أول من يتعامل معه العملاء، مثل موظف الاستقبال أو السكرتير أو مندوب خدمة العملاء ويجب أن تتلقى العديد من المكالمات الهاتفية يوميًا، فإن أهم ما يجب أن تحافظ عليه عند تلقي مكالمات العمل هو نطق الكلمات بوضوح.

إنه لمن المزعج لأي متصل أن يسمع صوتًا يتكلم بسرعة ولا ينطق الكلمات نطقها الصحيح. جدير بالذكر أن الحديث بنبرة صوت غير واضحة ومنخفضة تخلو من الحماس يمكن أن تترك انطباعًا سيئًا لدى الطرف الآخر. ولكي تتجنب الظهور كما لو كنت تريد فقط إنهاء المكالمة بأسرع ما يمكن، احرص على أن تتأنى أثناء الحديث. وحاول أن تغير سرعتك في الحديث بحيث تتناسب مع سرعة تحدث المتصل.

إذا كنت تعمل أيضًا في مكتب الاستقبال أو يقع على عاتقك مسئولية تلقي المكالمات الواردة، فلا تجعل المتصلين يشعرون أنك تريد إنهاء الاتصال بسرعة. كن صبورًا مع المتصل ومع نفسك. توقف عن الكلام بعد طرح أحد الأسئلة، وذلك لإتاحة الفرصة للمتصل للرد على السؤال. تجنب تقديم اقتراحاتك بعد طرح السؤال مباشرةً. كن صادقًا. فإذا كانت هناك مكالمة أخرى على خاصية الانتظار، فأخبر المتصل واطلب منه الانتظار حتى ترد على هذه المكالمة ثم ارجع إليه بأسرع ما يمكن. ولا تنسَ شكره على انتظارك في أثناء تلقي المكالمة الأخرى. وتذكر أنه مهما كان صبر المتصل، فلا أحد يحب الانتظار لفترة أطول من اللازم.

## نصيحة (٥٠): حافظ على ابتسامتك عند تلقي المكالمات الهاتفية المتعددة

إذا كنت تتلقى العديد من المكالمات الهاتفية، فحافظ على ابتسامتك في أثناء القيام بذلك. ينبغي لأي شخص يتلقي العديد من المكالمات الهاتفية في أية

وظيفة أن يتحلى بسعة الصدر وألا تفارق الابتسامة وجهه. وينطبق هذا الأمر على مندوبي المبيعات عبر الهاتف الذين يعانون من سلبيات خطيرة مقارنةً بالمندوبين الذين يجرون لقاءات أو يبيعون المنتجات شخصيًا. فبينما يستطيع الآخرون استخدام لغة الجسد ووسائل الإيضاح البصرية للتعبير عن وجهة نظرهم، فيجب أن تعتمد أنت على نبرة صوتك. وينبغي أن تستحوذ على اهتمام الأشخاص الذين تتصل بهم إذا أردت أن تبيع ما تسوقه. فالصوت الذي يبدو على صاحبه الملل واللامبالاة أو ذلك الشخص الذي يقرأ نصًا مكتوبًا ولا يزيد عليه شيئًا، يحتمل ألا يتسبب سوى في نفور أحد العملاء المحتملين.

ومن ثم، تدرب على الابتسام بشكل متواصل. وعلى الرغم من أن الشخص الموجود على الطرف الآخر من خط التليفون لا يستطيع رؤية وجهك، فإنه يمكنك ترك انطباع إيجابي لديه من خلال نبرة صوتك وسوف يبادلك العملاء ذلك الانطباع بالمثل. وإذا كنت تعاني من صعوبة تذكير نفسك أن تبتسم في أثناء إجراء مكالمة هاتفية، فاحتفظ بمرآة في مكتبك وراقب نفسك وأنت تتحدث على التليفون، وذلك لضمان ارتسام البسمة على شفتيك.

لا بد من مراعاة قواعد الذوق واللياقة الأساسية والبسيطة عند التعامل مع الآخرين، بالإضافة إلى الحفاظ على ابتسامتك. وتذكر أن المكالمات الهاتفية التي يجريها مندوبو المبيعات عبر الهاتف يمكن أن تكون مزعجة بشكل متكرر لهؤلاء الأشخاص الذين تتصل بهم؛ لذلك ينبغي أن تضع هذه المشكلة في اعتبارك. إن العديد من مندوبي المبيعات ذوي الخبرة يؤيدون أسلوب البيع عبر

الهاتف الذي يتسم بالذوق واللطف، بدلاً من أسلوب الإلحاح المزعج الذي تتسم به الكثير من المكالمات الهاتفية التي نستقبلها. وعلى الرغم من أن هذا الكتاب ليس دليلاً لعمليات البيع، فإنك ينبغي أن تعرف أن معظم الأشخاص تكون لديهم مشاعر سلبية قوية تجاه عروض البيع عبر الهاتف التي تدعي السعي وراء توفير أموالك.

ونصيحتي لك أن تتجنب البدء في عرض منتجاتك بمجرد أن يلتقط العميل المحتمل سماعة التليفون. كن مهذبًا واذكر اسمك وعبّر عن عظيم شكرك لموافقة العميل على التحدث إليك واطلب منه إعطاءك الإذن بعرض ما تريده عليه. يمكن أن تبدأ الحديث بجملة مثل: "دكتور "سميث"، شكرًا لك للرد على اتصالي. إنني أتصل بخصوص موضوع ... هل تسمح لي بدقيقة من وقتك؟" يمكن أن تجد أن هذا السؤال البسيط والمُهذب – الذي يحمل الكثير من الصدق واللباقة – يتلقاه الطرف الآخر باهتمام وتقدير، وبالتالي، فإنه يحقق لك الاهتمام الذي تحتاجه لتقديم عرضك.

## نصيحة (٥١): تعامل بتفهم وفطنة مع المتصلين ذوي الأسلوب الفظ

إن الحفاظ على آداب التحدث عبر الهاتف يمكن أن يكون شيئًا صعبًا، وخاصةً عندما يكون هناك متصل مزعج على الطرف الآخر من خط التليفون. وإذا كانت وظيفتك تتضمن الرد على المكالمات الهاتفية طوال اليوم، فإنك يمكن أن تتعرض في كثير من الأحيان للإرهاق العصبي من جراء التعامل مع

مثل هؤلاء المتصلين. ولا يمكنك تجنب الشعور بالاستياء والغيظ عندما ينفس المتصلون غضبهم وإحباطهم فيك ويخفقون في إدراك أنك مجرد وسيط بينهم وبين الشركة التي تعمل بها.

لسوء الحظ، إن هذا جزء من وظيفتك. فلا يُمكنك ببساطة تجنب الأشخاص العصبيين الذين يصعب التعامل معهم والذين سيتوقعون إجابات ليست لديك ويطلبون منك خدمات يصعب تحقيقها. لذا، يتمثل الأسلوب الذي يمكنك استخدامه لمعاملة هؤلاء الأشخاص في معاملتهم بمثل ما تحب أن يعاملوك به."

ضع نفسك مكان المتصل. فأنت تتصل بإحدى الشركات متوقعًا أن تتحدث إلى شخص معين أو تحصل على إجابة سؤال معين. وبدلاً من ذلك، يرد عليك شخص لا يعرف جدول أعمال الشخص الذي تريد التحدث معه، وليس في مكانة تسمح له بالإجابة عن سؤالك ولا يعرف إلى من يجب أن يحول اتصالك. وكل ما يُمكنك فعله هو ترك رسالة والانتظار (لأجل غير مسمى) لحين إعادة الاتصال بك. ألن تشعر بشيء من الإحباط؟

كن متأكدًا أنك لا تتلقى راتبك مقابل احتمال المتصلين ذوي السلوك السيئ. ولكن بصفتك الشخص الذي التقط سماعة التليفون، فأنت ممثل الشركة الذي سيترك انطباعًا مهمًا عن الأفراد الذين توظفهم شركتك. ولذلك، فإن الأمر يعود إليك لكي تتصرف بطريقة مهذبة وتبدي استعدادك لتقديم المساعدة. فالموظف الجيد يتلهف على بذل المجهود الإضافي ليريح المتصلين. وهذا يعني استخدام مهارات الاستماع الجيدة ونقل رسائل مفصلة والقيام

بكل ما يلزم للتأكد أن من يتلقى الأسئلة هم الأشخاص القادرون على الإجابة عنها. وعلى كلٍ، فإنك لن تتوقع أقل من ذلك عندما تحتاج إلى المساعدة.

عندما يدرك المتصلون أنك تبذل جهدًا حقيقيًا للعمل معهم، فسوف تندهش من سرعة تغير أسلوب تعاملهم معك. إن احترام الآخرين يجبرهم على أن يعاملوك بالمثل.

## نصيحة (٥٢): اعرف متى وكيف تطلب من الطرف الآخر معاودة الاتصال بك

إذا كنت تستخدم التليفون في إنجاز كمّ هائل من عملك، ونتيجة ذلك تدفع فواتير تليفون باهظة القيمة، فربما قد حان الوقت لتعيد التفكير في طريقة استخدامك للتليفون وخاصة إذا كنت تتعامل مع موردين يجنون المال من عملك. ومع ذلك، فإنك تتحمل العبء الأكبر الخاص بمصاريف التليفون وهو ما تحتاج إلى تغييره. إن أية محادثة تليفونية تدوم أكثر من خمس دقائق يجب أن تكون على نفقة الطرف الذي ستزيد أرباحه بسبب هذه المكالمة.

يجب أن يدرك الموردون لأحد المنتجات أو الخدمات أن إجراء المكالمات الهاتفية الخارجية التي يمكن أن تنتج عن الأعمال الخاصة بهم يقع على عاتقهم. ولكي تتأكد من ذلك، اطلب معاودة الاتصال بك بعدما تقوم بإجراء المكالمة الأولى وتأكد من تحديد موعد معين لانتظار هذه المكالمة؛ على سبيل المثال، "سأكون في المكتب ما بين الساعة الثانية والرابعة ظهرًا ويمكنك الاتصال بي خلال هذه الفترة."

ومن المؤكد أن هناك طرقًا أخرى للقيام بذلك. قامت شركات لا حصر لها بتقديم أرقام خدمة مجانية من أجل راحة عملائها. في حين أنه ما زالت هناك شركات أخرى تؤيد هذه التقنيات بتزويدك برقم فاكس معفي من الضرائب، وذلك عندما تكون في حاجة إلى إرسال مستندات أو رسومات توضيحية أو رسائل خاصة إلى جهة أخرى. ولكن إذا لم تكن الشركة التي تتعامل معها قد تبنت بعد نظام تكلفة فعال، فيجب أن تطلب من ممثل الشركة بلباقة وبحزم أن يعاود الاتصال بك، وبالتالي يوفر عليك تكلفة المكالمات الخارجية؛ على سبيل المثال، يمكن أن تقول له: "أعتقد أن هذه المكالمة ستطول مدتها أكثر مما يسمح لي به قسم الحسابات. هل من الممكن أن تعاود الاتصال بي اليوم ما بين الساعة الواحدة والثالثة ظهرًا؟"

## نصيحة (٥٣): استخدم خاصية إظهار رقم الطالب كما ينبغي

لنفترض مثلاً أنك طلبت رقم هاتف شخص معين وفي أثناء استماعك إلى رنين الهاتف رفع الطرف الآخر السماعة وقبل أن تنطق بكلمة واحدة وجدته يخاطبك باسمك قبل أن تفصح عن هويتك ويخبرك أنه مضطر إلى الإسراع للذهاب إلى اجتماع معين، ويسألك عن موعد تجهيز التقارير التي وعدته بتسليمها إياه. أليست تلك واحدة من التجارب المزعجة التي نتعرض لها في العالم اليوم؟

إن التكنولوجيا الحديثة يمكن أن تكون نعمة ونقمة في الوقت نفسه. إن خاصية إظهار رقم الطالب، التي تم ابتكارها للمساعدة في إظهار أرقام

المتصلين على شاشة التليفون، كثيرًا ما يساء استخدامها ويمكن أن تتسبب في حدوث ارتباك للمتصلين، وذلك عندما يتم الترحيب بهم قبل أن تتاح لهم الفرصة لتعريف أنفسهم. إن هذا الأسلوب ليس فقط مربك، ولكنه فظ.

تتمثل آداب استخدام خاصية إظهار رقم الطالب في أنك تستخدم الجهاز لكي تستعد لتلقي مكالمة هاتفية بمعرفة مصدرها. ليس المقصود من استخدام هذه الخاصية استعراض التقنية الحديثة التي لديك، مما يمكن في الواقع أن يعطي نتائج عكسية عندما لا يكون المتصل هو الشخص الذي ظهر اسمه على الشاشة أمامك.

ومن ثم، فإن هناك مشكلتين محتملتين عندما يساء استخدام خاصية إظهار رقم الطالب:

١- قد يتفاجأ المتصل عندما تخاطبه باسمه من بداية المكالمة.

٢- يمكن ألا يكون المتصل هو نفسه الاسم الظاهر أمامك على الشاشة مما يسبب الإحراج للطرفين.

لتجنب حدوث ارتباك وإثبات قدراتك المهنية، رد على التليفون بالأسلوب اللائق. استخدم خاصية إظهار رقم الطالب فقط كوسيلة لعرض المكالمات الواردة على الشاشة والاستعداد للرد عليها، بدلاً من استخدامها كوسيلة لاستعراض أدواتك التكنولوجية الحديثة. وعندما تستخدم التليفون، ضع في اعتبارك أنه أداة وليس لعبة.

## الملخص

- تأكد من الحصول على إذن الشخص الذي تحدثه على التليفون قبل وضعه على السماعة المكبرة للصوت.
- اتبع الإجراءات الصحيحة عند عقد مؤتمرات عمل على الهاتف. تأكد من أن هناك شخصًا ما مسئول عن تحديد المواعيد والتأكيد على المشاركة والتغلب على أية مشاكل بسيطة يمكن أن تحدث.
- اجعل الأشخاص الذين يتلقون المكالمات من أجلك يعرفون ما تقوم به.
- اعرف الأخطاء الأكثر شيوعًا التي يمكن أن تقع فيها أثناء التحدث على الهاتف وحاول تجنبها.
- تجنب استغلال صبر رفقائك في السفر، وذلك عند إجراء مكالمات هاتفية في السيارة أو في الطائرة.
- ابتعد عن استخدام أجهزة الاستدعاء التي تصدر أصواتًا عالية؛ فهي مزعجة للغاية.
- تجنب الإفراط في تلقي المكالمات الشخصية في وقت العمل.
- ابتكر رسالة ترحيب شخصية ومباشرة ومحترفة لتسجلها في صندوق البريد الصوتي.
- اعرف متى لا ترد على التليفون.
- افحص بريدك الصوتي وبريدك الإليكتروني بشكل منتظم.

- اترك معلومات كافية عنك في رسائلك التليفونية.
- لا تكثر في الكلام عندما تترك رسالة في صندوق البريد الصوتي الخاص بشخصٍ ما.
- عندما تتصل بشخص ما مباشرة، فسر سبب اتصالك.
- تجنب حدوث خلافات تافهة بينك وبين مندوبي المبيعات عبر الهاتف. إذا لم تكن تريد أن تتصل بك هذه الشركة مرة أخرى، فاطلب من المندوب أن يوصلك بالمدير.
- سجل المعلومات المهمة عن الشخص الذي تحدثه على الهاتف عندما يكون ذلك مناسبًا ولا تطلب الحصول على بطاقات العمل الخاصة ببياناته الشخصية وأنت تتحدث على الهاتف.
- إذا كانت وظيفتك تحتم عليك التعامل بشكل مباشر مع العملاء، فتحدث بتمهل حتى يفهمونك وأظهر ملاحظاتك تبعًا لسرعة تحدث الشخص الآخر.
- إذا كنت تتلقى الكثير من المكالمات الهاتفية، فابتسم وأنت تفعل ذلك.
- اجعل المتصلين ذوي الأسلوب الفظ يعلمون أنك شخص ذكي وصاحب فكر صائب.
- لا بد أن تعرف متى وكيف تطلب معاودة الاتصال بك.
- كن جادًا وحريصًا عند استخدام خاصية إظهار رقم الطالب، وإلا سيعتبر تصرفك غير مهذب ولا يدل على الاحتراف.

# الفصل الخامس

# كيفية التعامل مع زملاء العمل وإدارة الوقت

> "إن نظرتك للأمور من حولك تعكس مشاعرك الداخلية."
>
> "وليام بلايك"

ماذا نرى عندما نذهب إلى العمل كل يوم؟ إننا نرى مجموعة من المذكرات على المكتب ويكون لدينا عدد كبير من الالتزامات والمهام التي نسعى إلى إنجازها بسرعة في عدد ساعات محدد، فضلاً عن أننا نتفاعل دائمًا مع زملائنا في العمل بهدف إنجاز هذه المهام.

في هذا العالم سريع الحركة والتغير الذي نعيش فيه، ينبغي أن نتمكن من التحكم في كلٍ من علاقاتنا مع زملاء العمل ووقتنا، وذلك إذا كنا نريد الحفاظ على انسجام تفاعلاتنا مع زملائنا وسير العمل بهدوء ودون مواجهة مشاكل. وفي هذا الفصل، سوف تحصل على بعض النصائح الأساسية الخاصة بالتواجد مع هؤلاء الأشخاص الذين لديهم تأثير كبير محتمل على حياتك وعملك والذين ربما تقضي معهم نصف يومك، حيث إنهم زملاؤك في العمل. وسوف تحصل أيضًا على بعض النصائح المهمة عن كيفية التحكم في جدول أعمالك بدلاً من تركه يتحكم فيك.

## نصيحة (٥٤): اتبع القواعد الاثنتي عشرة الخاصة بآداب العمل

إن العمل في مكان مفتوح يمكن أن يشكل تحديًا كبيرًا. فعلاوة على ضيق المساحة المخصصة لكل فرد، فإن الشكوى الأكثر شيوعًا لدى الموظفين الذين

يعملون في مثل هذه الأماكن هي عدم تمتعهم بأي قـدر مـن الخـصوصية. كـما توجد الكثير من عوامل الإزعاج في أماكن العمل الحديثة والناتجة عن الصوت الصادر عن الآلات الكاتبة والآلات الحاسبة وأجهزة الكمبيـوتر والطابعـات من المكاتب المجاورة. هذا بالإضـافة إلى الأحاديـث الشخـصية بـين الـزملاء المجاورين لك والتي لا يسعك سـوى الاسـتماع إليهـا، والأسـوأ مـن ذلـك، افتراض زملائك أن لديهم الحق في دخول مساحة العمـل الخاصـة بـك وقـتما يشاءون دون دعوتهم أو الترحيب بهم. ويمكن – بل ينبغي – وضـع مجموعـة قواعد للمساعدة في تسهيل الموقف على كل الأشخاص الـذين يتحـتم علـيهم مشاركة بعضهم البعض في مكان واحد في مكتب العمل. إن مجموعـة النقـاط التاليـة تقـترح القواعـد والآداب الأساسـية التـي ينبغـي اتباعهـا في أمـاكن العمل:

**القواعد الاثنتا عشرة الخاصة بآداب العمل في المكاتب المفتوحة**

١- يجب ألا تقترب من المكتب الخاص بشخص آخر إلا إذا دعاك بنفسه.

٢- يجب ألا تقاطع زميل لك يتحدث في الهاتف، وذلـك بالإشـارة إليـه أو بأية وسيلة أخرى من وسائل التواصل.

٣- يجب أن تفكر جيدًا قبل مقاطعة زميل لك يبـدو مـستغرقًا في التفكـير. (وعندما ينبغي أن تقاطع شخص مستغرق في التفكير، فقل له: "أرجو المعذرة. هل تسمح لي بدقيقة من وقتك؟")

٤- يجب أن تكون على دراية بمدى تأثير صوتك على الآخرين (على سبيل المثال، إذا كنت تضحك بصوتٍ عالٍ، اسأل نفسك إذا كان الآخرون يمكنهم سماع صوتك وكيف يؤثر ذلك على تركيزهم).

٥- يجب أن تدرك أنه لا يمكن استخدام السماعة المكبرة للصوت الخاصة بالهاتف في أماكن العمل المفتوحة.

٦- يجب ألا تناقش موضوع شخصي في مكان عمل مفتوح.

٧- يجب أن تدرك أن كل ما تقوله يترك انطباعًا عنك لدى زملائك الذين هم بمثابة العملاء الداخليين.

٨- يجب ألا تُجري أو تتلقى أية مكالمات تليفونية شخصية في أثناء يوم العمل، فيما عدا أثناء فترات الراحة أو أوقات الغداء.

٩- يجب ألا تتواصل بالعين مع أحد الأشخاص إذا كنت تفضل عدم مقاطعتك (على سبيل المثال، عندما تتحدث في الهاتف أو لديك اجتماع مع شخص آخر).

١٠- يجب أن تقف وتسير في اتجاه مكتبك عندما ترغب في تقصير مدة اجتماع غير مخطط له.

١١- يجب ألا تكثر من تناول الوجبات الخفيفة في مكتبك. (ينبغي ألا يبدو شكل مكتبك أو رائحته مثل مطعم صغير.)

١٢- يجب أن تدرك أن مكتبك يعكس شخصيتك. لذا، حافظ عليه نظيفًا ومرتبًا.

## نصيحة (٥٥): نظم وقتك بكفاءة وذكاء

هل تخطط لعملك ثم تعمل على تنفيذ خطتـك؟ هـل تكـون تـصرفاتك في المعتاد تلقائية أم تكون ردود أفعال تجاه أمر ما؟ هل تتحكم في العوامل المفاجئة التي تطرأ على العمل بدلاً من تركها تتحكم فيك؟

إن المديرين الناجحين في إدارة وقتهم بفاعلية يقومـون بإعـداد قائمـة يوميـة بجميع الأعمال التي يريدون إنجازها. وسواءُ أكانت لديهم مهمـة تـستغرق ١٠ دقائق أم ساعة، فإنهم يرجعون إلى قائمة المهام لـيروا – بالـضبط – مـا يُمكـنهم إنجازه في هذا الوقت. ويقومون أيضًا بوضع خطط لتلـك الفـترة مـن سـاعات اليوم التي من المحتمل أن يتمكنوا فيها من أداء بعض الأعمال التي يرون ضرورة للقيام بها وليس الأعمال التي تـأتي كـرد فعـل لأعـمال أخـرى. بالنـسبة لـبعض الأشخاص، تكون هذه الفترة في بداية اليوم، وذلـك قبـل بـدء تلقـي المكالمـات الهاتفية وحضور الأشخاص لمقابلتهم. في حين أن هناك أناس آخـرين يـرون أن تلك الفترة تكون في نهاية يوم العمل. ويحتمل أن يكون لك رأي ثالث في تحديـد هذه الفترة لنفسك، ولكن هناك ساعة أو ساعتين في اليوم حيث يمكنك تدريب نفسك على القيام بأفضل أعمالك. استغل هذه الفترة لأقصى درجة.

ماذا عن باقي يوم العمـل؟ تـذكر أن المـديرين النـاجحين في إدارة أوقـات عملهم يرون المقاطعات فرصًا جيدة لهم لكي يقوموا بإنجاز مهام أخرى. وفيما يلي اثنان من أكثر الأساليب فاعلية التي ستساعدك في إدارة وقتك بنجاح:

- أجب عن الأسئلة الموجهة إليك من قبل الآخرين بطريقة موجزة، ومن المؤكد أنك ستشجع الآخرين على فعل المثل.

◆ قف عند دخول شخص على نحو فجائي إلى مكتبك، وذلك بدلاً من دعوته للجلوس.

## نصيحة (٥٦): احضر مبكرًا إلى العمل

هل اضطررت من قبل إلى القيام ببعض الأعمال مع أشخاص يقدمون دومًا إلى العمل متأخرين؟ هل تعرف هؤلاء الأشخاص؟ إنهم من يدعون دائمًا أن مساكنهم بعيدة أو أن الطريق هو السبب في تأخرهم.

ومع ذلك، فإن الأشخاص الذين يعرفون كيف ينظمون وقتهم يصلون قبل موعد العمل الرسمي بحوالي ١٥-٣٠ دقيقة. وكثيرًا ما يعجب زملاؤهم في العمل ورؤساؤهم وعملاؤهم بهذه الصفة فيهم.

إذا أردت أن تكتسب القدرة على إدارة وقتك بشكل أفضل، فهنا يكمن السر. عندما تقوم بكتابة موعد اجتماع معين أو أي موعد آخر في جدول أعمالك، فقم بتدوين الوقت الذي يجب أن تغادر فيه مكانك الحالي لكي تتوجه إلى المكان المراد الوصول إليه وليس الوقت الذي يجب أن تصل فيه إلى الموعد. فإذا فعلت ذلك، لن تصبح من المتأخرين عن العمل دون قصد منك وسوف تستمتع فعلاً بإتمام مهام عملك في الدقائق التي كنت تتأخرها.

## نصيحة (٥٧): اعرف كيفية التعامل بلباقة مع زملاء العمل المستهترين

أحيانًا ما تجد زميل لك يحوم حول مكتبك في انتظار عودتك ولديه الرغبة في إبعادك عن المشروع المهم الذي تحتاج إلى العمل به. عادةً ما يسهل معرفة هؤلاء الأشخاص؛ حيث إنهم الأشخاص الذين يريدون التحدث عن الخطط الاجتماعية أو المشاكل التافهة أو غير المهمة مع زملاء العمل أو أفراد الأسرة، ويكون ذلك عادةً عندما تكون مرتبطًا بموعد نهائي لتسليم أحد المشروعات.

ماذا تفعل مع زميل كهذا؟ أخبر هـذا الـشخص بابتـسامة لطيفـة في أثنـاء سيرك إلى مكان عملك أنك مشغول للغاية، وسر بعزيمة وجدية نحو مكتبك. لا تبدأ معه أية محادثة نظرًا لأنك إذا فعلت فسوف يتبعك إلى مكتبك (وربما لا يغادر أبدًا). ابدأ في العمل – ربما بإجراء مكالمة هاتفية – وتمنى أن يكـون هـذا الشخص لديه من الذكاء ما يجعله يدرك أنك مشغول في مشروع مهـم. وإذا لم يفهم هذا الشخص قصدك وأصر على التحدث معك في موضوعات لا تتعلق بالعمل، اطلب منه بلباقة وبحزم أن يأتيك بعد انتهاء ساعات العمل، فقل على سبيل المثال: "عزيزتي "جين"، إنني أريد حقًا التحدث معك عن حفل زفـاف صديقتنا "باتريشيا"، ولكن مطلوب منى تقديم تقرير مهم بعد ساعة واحـدة. وكنت أتساءل إذا كان من الممكن أن نؤجل هذا الحديث بعـد العمـل، ولنقـل الساعة ٥:٣٠ اليوم."

## نصيحة (٥٨): استخدم لافتة "ممنوع الإزعاج" عند الانشغال في العمل

إن الموظفين الذين يعملون داخل مكاتب مفتوحة يجب أن يضعوا ضـوابط ثابتة يتضح من خلالها لزملائهم في العمل الوقت الذي يكونـوا متـاحين فيـه. فعندما تكون منشغلاً بعمل ما، يمكنك أن تلصق لافتة حمراء خـارج مـساحة العمل الخاصة بك ليقرأها زملاؤك. ويمكن أن تكتب فيها مثلاً: "تنبيه لجميع الزملاء. إنني منشغل الآن بالعمل في مشروع يجب أن أسلمه اليوم الساعة ١١ صباحًا. لذا، من فضلكم اتركوا رسائلكم في صندوق البريد وسوف أرد عليها في نهاية اليوم." وعندما لا تكون منشغلاً بأعمال مهمة، قم بتعليق لافتة خضراء خارج منطقة عملك تخبر فيها زملاءك بأنه من الممكن التحدث معك.

تحذير: ينجح هذا الأسلوب فقط في حالة تغيير اللافتات باستمرار وإعطاء إشارات واضحة عن الوقت الذي لن تكون فيه منشغلاً. هذا بالإضافة إلى ضرورة توضيح أن هذه الافتات تخص بها زملاءك فقط وليس رؤساءك في العمل.

## نصيحة (٥٩): لا تبالغ في تزيين مكتبك

يجب أن تتعامل مع مكتبك على أنه بيتك الثاني؛ حيث إنك ستقضي في العمل ساعات أطول من التي تقضيها في المنزل. ولذلك، ففكرة جعل مكان عملك يتسم بالجو العائلي المريح للنفس واضحة ومفهومة تمامًا. ولكن يجب ألا تبالغ في ذلك الأمر على الإطلاق.

إليك طريقة مجربة ستساعدك في التأكد من أن مكتبك يجعل الجميع - بما فيهم رؤساؤك والزائرون المهمون - يشعرون بالسعادة. قم بإلقاء نظرة فاحصة وطويلة حول مكتبك، ثم اسأل نفسك: "من الشخص الذي أتمنى أن أصل إلى مكانته في خلال سنة من الآن؟ وكيف يبدو مكتب هذا الشخص؟ وما مدى روعة التصميم والشكل؟ وكم عدد الأشياء الشخصية الموجودة في مكان عمله وما مدى وضوحها؟" قم بتقليد ما يعجبك في شكل مكتب الشخص الناجح الذي تتمنى أن تصبح مثله.

## نصيحة (٦٠): تعامل بإيجابية مع الشخص كثير الشكوى

مهما كان مكان عملك أو نوعيته، فمن المستحيل تجنب التعامل مع أشخاص يبدو أنهم لا يجيدون شيئًا في الحياة سوى أنهم يعيشوا ليتذمروا. إن الأشخاص المتذمرين يعتبرون جزءًا طبيعيًا في أية وظيفة، وغالبًا ما يولدون

إحساسًا بالسلبية من شأنه تدمير الروح المعنوية للجميع. ويؤدي هـذا بـدوره إلى ظهور مشاعر الاستياء والضيق بين زملاء العمل وحدوث توتر في علاقات العمل. إنه لمن الجيـد لكـل المعنيـين كـبح المتـذمرين والـسيطرة علـيهم قـدر الإمكان، ولكن كيف يمكنك حماية نفسك من النـزول إلى مـستواهم والقيـام بالتذمر والشكوى بشكل متواصل؟ فيما يلي بضع نصائح ستـساعدك في إيجـاد حلول للمشاكل الحالية ومنع المشاكل الجديدة من الحدوث:

- **استمع إلى الـشكاوي جيـدًا بـدلاً مـن التـصدي لهـا:** إن المتـذمرين الدائمين عادةً ما يستمرون في التذمر والشكوى لأنهم يشعرون أنـه ما من أحد يسمعهم. استمع إليهم وتفاعل معهـم، وسـوف يمثـل ذلك منفـذًا لهـم سيؤدي في النهايـة إلى إيجـاد حـل بـسيط وسـهل للمشكلة.

- **قم بطرح بعض الأسئلة على الشخص المتذمر:** اسأل الـشخص المتـذمر عن كثب عن المشكلة وما الحل الذي يراه مناسبًا لها.

- **كن مباشرًا وصريحًا مع الشخص المتذمر:** بدلاً من تضليل المتذمر بوعود لا تستطيع الإيفاء بها، كن أمينًـا تجـاه مـا يمكنـك أو لا يمكنـك فعلـه للمساعدة في حل المشكلة. ومن ثم، ستقدم معروفًا لنفسك وللشخص المتذمر عندما تتعامل مع المشكلة بحجمها الحقيقي.

- **انصح المتذمر بأداء شيء إيجابي بدلاً من التذمر:** انصح الشخص المتذمر بالتفكير في عمل إيجابي تجاه حل المشكلة بمفرده دون تدخل منك بـدلاً من التذمر باستمرار.

- **فكر جيدًا قبل تأييد المتذمر في شكواه:** حتى إذا كنت تعتقد أن سبب الشكوى حقيقي، فلا تتسرع في تأييد المتذمرين بوجه عام. حاول أن تحافظ على عدم تحيزك، وخاصةً إذا كان باقي الموظفين سيتأثرون سلبًا بالشكوى.

- **لا تصمت لأن الصمت مع المتذمر قد لا يكون من ذهب:** فالصمت قد يدل أحيانًا على الموافقة على تذمره وتأييده وهو ما يمكن أن يتسبب في حدوث مشكلة فيما بعد. وإذا رفضت شكواه، فعبر عن رفضك بلباقة وكياسة.

- **تجنب التناقض في حوارك:** فيمكن للمتذمرين أن يضايقونك عندما تستخدم الجمل المتناقضة من نوعية "نعم، ولكن ..." عند تقديم حلول للمشكلة نظرًا لأن العديد يفضلون التذمر والشكوى بدلاً من محاولة القيام بشيء لحل المشكلة. وسوف يكون البعض سريعًا في توضيح التناقض في أفكارك. لذا، اجعل رسالتك ثابتة ومتماسكة وسوف تساعدهم في تجنب الانحراف عن الموضوع الأساسي من خلال تقديم أفكار جديدة مذهلة.

- **اجعل من نفسك مثالاً إيجابيًا للمتذمرين:** يحتاج المتذمرون وأصحاب الشكاوى إلى معرفة أن هناك طرقًا أخرى للتعامل مع المشكلة غير التذمر المستمر. والمثال الذي ستقدمه لهم يمكن أن يكون أسلوبًا فعالاً لمساعدة المتذمر في تغيير أسلوب تواصله مع الآخرين والعزوف عن مجرد التذمر والشكوى.

إن أفضل طريقة للتعامـل مـع المتـذمرين وأصـحاب الـشكاوى تتمثـل في تشجيعهم على أن يصبحوا إيجابيين ومقدامين ويحاولوا حل المشاكل بأنفسهم. امنحهم الاهتمام الذي يرغبون فيه ودلهم على الدرب الصحيح لإيجاد الحلـول البناءة. وبذلك، سوف تساعدهم وتساعد مكان العمل ككل.

## نصيحة (٦١): تعلم إدارة وقتك

تُعد عملية إدارة الوقت أحد العناصر الأساسية في آداب العمل. بالإضـافة إلى قدرتها على توضيح مدى كونك شخصًا منظمًا وتستطيع التعامل مـع عـدد كبير من الأعمال، فإنها يمكن أن يكون لها تأثير كبير على علاقتك بزملاء العمل والعملاء. فلا أحد يريد أن يضيع وقته بسبب شخص يصل باستمرار متـأخرًا إلى الاجتماعات أو ليست لديه القدرة على إتمام مشروع في الوقت المحـدد لـه. وفي بعض الأحيان، قد تمنعنا الظـروف مـن الوصـول إلى المكـان المقـصود في الموعد المحدد أو إتمام العمـل في الموعـد النهـائي؛ حيـث إن الأخطـاء في إدارة الوقت قد تحدث فعلاً. لذلك، فإن هؤلاء الأشخاص الذين يجعلون مـن هـذه الأخطاء عادة لهم يرتكبون خطـأ إهـدار الوقـت الثمـين، وذلـك لـيس فقـط للآخرين وإنما لأنفسهم أيضًا. وفي عالم الأعمال، عـلى وجـه الخـصوص، فـإن الوقت هو المال؛ لذا يجب الحفاظ عليه والاهتمام به.

نحن نعلم جميعًا أنه ليس من الممكـن دائـمًا الـتمكن مـن الالتـزام بالموعـد النهائي الذي تم فرضه عليك لإتمام مهمة أو مشروع معين. ويحدث ذلك كثيرًا في عالم الأعمال. ومن ثم، فإن الـشيء المهـم هـو ألا تجعـل مـن عـدم الالتـزام

بالمواعيد النهائية المهمة عادة لك نظرًا لأنك عندما لا تتمكن باستمرار من إنهاء مشروع في الموعد المحدد، فإن ذلك يعبر عن ضعف قدرتك على تنظيم وإدارة حجم العمل الذي تقوم به. ومع ذلك فإنه في هذه الأوقات التي لا تتمكن فيها من تجنب الوقوع في التأخير، يجب أن تخبر جميع الأطراف المعنية بكتابة تقرير عن إمكانية حدوث تأخير عن الموعد المحدد وأسبابه. وينبغي بعد ذلك أن تحدد موعدًا نهائيًا آخر يكون مقبولا دون السماح بحدوث أي تأخيرات أخرى. إن التأخير مرة عن تسليم العمل في الموعد المحدد يمكن ألا يسبب لك المشاكل، أما التأخير مرتين فسوف يجعل الناس يتشككون في قدراتك، في حين أن الوقوع فيه ثلاث مرات أو أكثر يمكن أن يتسبب في طردك من العمل.

إذا أردت أن تتجنب الوقوع في مثل هذه المواقف الصعبة، فحاول اتباع الإرشادات التالية لإدارة وقتك:

١- **استخدم دفتر تنظيم مواعيد واحد فقط:** سجل في دفتر واحد المكان الذي ستذهب إليه والعمل الذي ستقوم به والمواعيد النهائية المطلوبة منك ...إلخ. ومن خلال احتفاظك بجدول أعمال واحد في جميع الأوقات، فسوف تكون أكثر كفاءة في عملك وستوفر الوقت لأنك لن تحتاج إلى النظر في ستة دفاتر تنظيم مواعيد مختلفة.

٢- **قم بوضع خطة لعملك ثم اعمل على تنفيذ هذه الخطة:** قم بكتابة كل ما عليك القيام به، وضع هذه الخطة أمامك وحدد استراتيجية عمل اليوم التي ستعمل على تنفيذها. وبدلاً من إضاعة وقتك في تحديد الأعمال التي يجب أن تؤديها أولاً، فإنك ستكون قد أنجزتها بالفعل وتستعد

لإنجاز المهام التالية لها. ومن خلال وضع جدول أعمال والالتزام بما فيه - بدلاً من الارتجال طوال اليوم - يمكنك القيام بتحسينات هائلة فيما يخص تنظيم وقتك، ويمكنك إنجاز المزيد من المهام كل يوم والتي تصل إلى ٢٠ أو ٣٠٪.

٣- **حدد مواعيد نهائية يمكنك الالتزام بها:** كن منصفًا لنفسك! ففي بعض الأحيان، لا يمكنك إنهاء المشروع الذي وعدت بإنجازه يوم الثلاثاء إلا يوم الأربعاء. لذا، كن واقعيًا عند تحديد هذه المواعيد.

٤- **يمكنك تأجيل ما لا تحتاج حقًا إلى القيام به اليوم إلى الغد:** بمعنى آخر، حدد أولوياتك واعمل على الانتهاء من أهم المهام أولاً. إذا قضيت ثلاث ساعات في "إعادة الاتصال" بأشخاص لن يفيدوك في تحقيق أهدافك الرئيسية، فتلك مشكلة ينبغي التغلب عليها.

٥- **قم بتشغيل بريدك الصوتي:** فعندما تكون مرتبطًا بموعد نهائي لتسليم مشروع ما، استخدم البريد الصوتي لتقليل المقاطعات التي تحدث لك من رنين التليفونات. إن المُتصلين سيفضلون التحدث إليك عندما لا تكون مشتت الانتباه. وتأكد من الإشارة في رسالتك إلى الوقت الذي ستنتهي فيه من الأعمال المهمة لكي تعاود الاتصال بهم.

٦- **قم بتنظيم أوراقك ومستنداتك:** وحاول اتباع مبدأ ترتيب أوراقك ومستنداتك الخاصة بالعمل على الفور. إذا لم تكن في حاجة إلى بعض الملفات والمستندات، فألق بها بعيدًا. وإذا كنت ستحتاجها فيما بعد، فاحتفظ بها. وإذا كنت تحتاج إلى العمل فيها، فافعل ذلك على الفور.

عندما تقوم بالتخطيط للعمل مسبقًا بهذه الطريقة، سوف تضمن إنجاز جميع الأعمال في الوقت المحدد. وسوف يندهش زملاؤك في العمل بطريقة عملك.

## نصيحة (٦٢): التزم بالمواعيد النهائية لإتمام مهام العمل

ينبغي الاهتمام في مجال العمل بالموعد النهائي المحدد لتسليم مشروع معين. كذا، قبل الالتزام بموعد نهائي لتسليم شيء ما، يجب أن تفكر فيما يعنيه هذا الموعد لجدول أعمالك. فإذا كان كل فرد في مكان عملك يتبع قاعدة: "إن الوقت المناسب لأداء عمل ما هو قبل الحاجة إلى أدائه"، فلن يتأخر أي شخص عن أداء عمله في الموعد المحدد. هذا بالإضافة إلى انخفاض الشعور بالقلق لدينا جميعًا وتمكننا من توفير وقتنا ولن يشعر أحد بالغرور لأنه أفضل من زملائه في الالتزام بالمواعيد النهائية. وإذا لم تجد حتى الآن طريقة تمكنك من التحكم في المواعيد النهائية ووقتك – بدلاً من تركها تتحكم فيك – ففيما يلي بعض الأفكار التي يجب أن تضعها في اعتبارك:

- إن السر وراء عدم التأخر مطلقًا عن أحد المواعيد في إرسال شيء ما يكمن في القدرة على البدء في القيام بذلك في الوقت المناسب؛ أي قبل الموعد النهائي. قم بتدوين الموعد اللازم لانتهائك من الشيء الذي وعدت به، وذلك حتى تقوم بتسليمه في الموعد المحدد واكتب هذا الموعد في جدول أعمالك.

- إذا كنت ذاهبًا لمقابلة أو اجتماع ما، فبدلاً من التركيز على الوقت الذي يجب أن تكون فيه موجودًا في المكان المحدد، قم بالالتزام بالوقت الذي

يجب أن تغادر فيه مكانك حتى تصل في موعدك، ولنقل مثلاً خمس أو عشر دقائق مبكرًا.

◆ حدد الموعد النهائي بحيث يكون أطول من الوقت الفعلي الذي تحتاجه إلى القيام بالمهمة، وذلك حتى تنتهي منها قبل موعدها المحدد. وقم بتعيين شخص يتولى القيام بالأمور الروتينية المزعجة حتى يتيح لك الوقت الكافي لحل المشكلات التي تظهر في اللحظات الأخيرة قبل تسليم العمل.

إن تسليم الأعمال في الموعد المحدد والالتزام بمواعيد حضور الاجتماعات أو اللقاءات سوف يساعدك في التألق مهنيًا. لذا، حدد لنفسك المواعيد النهائية وابدأ في العمل على تنفيذها كنقاط بداية وليست عناصر موجودة في جدول أعمالك.

## نصيحة (٦٣): لا تدع الآخرين يهدرون وقتك

يعد هذا الأمر عنصرًا مهمًا آخر من عناصر إدارة الوقت بنجاح والذي يتضمن عدم السماح للآخرين بإهدار وقتك الثمين أو تعطيلك عن إنهاء مشروع ما (أو مجرد العمل في هدوء). وبينما لا يقوم معظم الناس بإهدار وقت الآخرين عن قصد، فإنهم ربما يفعلون ذلك على أية حال بسبب أسلوب تواصلهم الخاطئ مع الآخرين. وفيما يلي بضع نصائح ستساعدك في منع مثل هؤلاء الأشخاص من استغلال وقتك ومساعدتهم للانتفاع من وقتهم بطريقة أكثر فاعلية:

- **ساعد الناس في التحدث عن الأشياء المهمة وعدم الدخول في الأمور الفرعية:** اطرح عليهم أسئلة ذات إجابات غير محددة بدلاً من الأسئلة محددة الإجابة. فبعض الأسئلة، مثل "كيف توصلت إلى هذا الرقم؟ وما الذي يعنيه؟" يمكن أن تجعل الشخص الذي تتحدث إليه يشعر بالإحباط وباضطراره إلى تلخيص الإجابة بسرعة. وذلك على عكس بعض الأسئلة، مثل "هل راجعت هذه الأرقام مرة أخرى؟"

- **دع لغة الجسد تتحدث بالنيابة عنك قدر الإمكان:** وعندما يدخل شخص لم تطلبه إلى مكتبك وتشعر أنه ربما يضيع وقتك، يمكن أن تحتاج إلى إعلامه بشعورك بأنك لا تمتلك الوقت لتتم مقاطعتك عن العمل أو أنه لا ينبغي له القيام بذلك. وإذا كنت جالسًا على مكتبك، فتجنب التواصل معه بالعين. استمر في الكتابة أو العمل على جهاز الكمبيوتر الذي أمامك. إن هذا الأسلوب لا يشجع الناس على بدء محادثة معك وخاصةً إذا لاحظوا انشغالك بعمل آخر. (عندما لا تريد حقًا أن يزعجك أحد، فمن المؤكد أن أفضل حل هو أن تقوم بإغلاق باب مكتبك – إذا افترضنا أن لديك بابًا لمكتبك.)

- **قم بتحديد مواعيد بداية ونهاية الاجتماعات:** يمكنك على سبيل المثال أن تقول: "سوف نراجع هذه الأرقام ما بين الساعة ٣ و٣:١٥ اليوم." كذلك، قم بأسلوب لطيف وحازم بإخبار الناس بالوقت الذي ستصبح فيه متاحًا وبالوقت الذي ستكون فيه منشغلاً أيضًا.

## نصيحة (٦٤): لا تدع الفوضى تعم مكتبك ومكان عملك

هل تريد فعلاً جعل أفضل عملائك ينتظر وقتًا طويلاً لحين مراجعة بعض التفاصيل والمواصفات الخاصة بالسلعة التي يريد شراءها؟ بالطبع لا.

يهدر الشعب الأمريكي قدرًا كبيرًا من وقته يوميًا في البحث عن المستندات أو الأوراق المفقودة والتي لم توضع في مكانها الصحيح. ولقد أثبتت الدراسات أن المدير التنفيذي الأمريكي يضيع ستة أسابيع سنويًا محاولاً البحث عن الأوراق التي لم توضع في أماكنها الصحيحة بين المكاتب والملفات غير المرتبة والتي تعمها الفوضى. كلما قمت بحفظ المزيد من المستندات والملفات بعيدًا عن مكان عملك، زادت صعوبة عثورك على ما يحتاجه شخص آخر.

تشير نتائج العديد من مؤسسات البحث في هذا الصدد إلى أن:

- ٨٠٪ من إجمالي الورق الذي يتم حفظه في ملفات لا يتم الرجوع إليه مرة أخرى.
- نتائج التصويت أظهرت أن العمل الكتابي يشكل العبء الأكبر في المشروعات الصغيرة.
- حوالي ٨٥٪ من الفوضى والأوراق غير المرتبة هي نتيجة طبيعية لعدم وجود نظام وليس لضيق المكان.

بدلاً من الاحتفاظ بورقة عمل لأنك "يمكن أن تحتاجها"، اسأل نفسك: "ما مدى احتمالية احتياجي لهذه الورقة؟ هل يمكنني استبدالها بأخرى؟ هل توجد نسخة منها لدى شخص آخر؟ ما أسوأ ما يمكن أن يحدث إذا لم تكن معي؟"

وفيما يلي المزيد من الأسئلة لكي تطرحها على نفسك قبل أن تقرر الاحتفاظ بورقة تخص العمل أو التخلص منها:

- هل أحتفظ بهذه الورقة فقط لاعتقادي أنني يمكن أن أحتاجها وليس لدي سبب محدد للاحتفاظ بها؟
- هل أعتقد أنني يجب أن أحتفظ بها تقديرًا للشخص الذي أعطاها لي أو لأن شكلها جميل أو رسمي؟
- هل يمكنني أن أتصور أو أعبر لفظيًا وبأسلوب واضح عن كيفية استخدامي لهذه الورقة فيما بعد؟
- هل قمت بالإشارة إلى هذه الورقة خلال الستة شهور الماضية؟
- هل أحتاج إليها لأغراض قانونية أو متعلقة بالضرائب؟
- هل لدي نسخ منها؟
- هل تم حفظها بالفعل على جهاز الكمبيوتر؟
- هل السبب الوحيد للاحتفاظ بهذه الورقة هو "أسلوبي المعتاد في العمل"؟

إن شكل مكان عملك وقدرتك على التعامل مع هذا الكم من الأوراق وحفظها داخل ملفات ينعكس عليك بشدة ليجعلك تبدو شخصًا منظمًا. وعندما تتخلص من الفوضى التي تعم المكان، فأنت بذلك تستعيد قدرتك على التحكم في وقتك ومكان عملك. أقضِ على الفوضى في مكان العمل وسوف تتمكن من القضاء عليها في حياتك كلها.

## نصيحة (٦٥): اجعل حقيبة أوراقك منظمة لأنها تعكس شخصيتك

مثلما يعكس المكتب المنظم جيدًا قـدرتك عـلى إدارة وقتـك بفاعليـة، فـإن حقيبة الأوراق المنظمـة تفعـل الـشيء ذاتـه. إذا قمـت بإلقـاء الأوراق داخـل حقيبتك دون أدنى محاولة منك لترتيبها، فإن ذلك يعرضـك للإحـراج عنـدما تضطر إلى فرز الأوراق بسرعة للعثور على ما تريده أو تحتاجه. ويؤدي ذلك إلى إهدار وقتك ووقت المدير الذي ينتظر بفارغ الصبر للحصول على إجابـة عـن سؤاله.

## الملخص

- حاول أن تعتاد على تطبيق الاثنتي عشرة قاعدة الخاصة بآداب العمل في أماكن العمل المفتوحة.
- تذكر أن الوقت المناسب لأداء عمل ما هو قبل الحاجة إلى أدائه.
- اتبع الخطوات الذكية لإدارة وقتك بفاعلية. ويجب أن تحرص بشدة على تحديد أولوياتك والقيام بأكثر المهام أهمية أولاً.
- امنع الناس من تضييع وقتك – وكلما سنحت لك الفرصة – ساعدهم في الاستفادة من وقتهم بطريقة أكثر فاعلية.
- قم بتنظيم الورق الذي يوضع على مكتبك واسأل نفسك "ما أسوأ شيء يمكن أن يحدث إذا تخلصت من هذه الورقة؟"
- احرص على أن تكون حقيبة أوراقك مرتبة ومنظمة جيدًا.

- فكر في كتابة ولصق لافتة "تنبيه للزملاء" تخبر فيها أعضاء فريق العمل بالوقت الذي تكون فيه متاحًا والوقت الذي تكون فيه منشغلاً ولا يجب مقاطعتك.
- تعامل مع الزملاء في أماكن العمل المفتوحة بلباقة ولكن بحزم.
- عند تزيين شكل مكتبك، قم بتقليد ما يعجبك في شكل مكتب الشخص الناجح الذي تتمنى أن تصبح مثله ويصبح مكتبه مكتبك.
- تعامل مع المتذمرين الدائمين بأسلوب فعال وإيجابي؛ فقم بالاستماع إليهم وتشجيعهم على أن يصبحوا إيجابيين بإرشادهم بالتفكير في الحلول البناءة.

# الفصل السادس

# تنظيم اجتماعات ناجحة

"إن كل شخص إن آجلاً أو عاجلاً سيأخذ من الدهر نصيبه ما طال به الأمد."

"جورج برنارد شو"

إن مشكلة تعليق "برنارد شو" هي أنه بالتأكيد كثيرًا ما يكون الوقت غير كافٍ لإتمام ما تريد من المهام. فتلك المشاكل التي تحتاج إلى إيجاد حلول فورية لها تتطلب خبرة أكثر من فرد. لذلك، اعقد اجتماعًا يتضمن أشخاصًا ذوي خبرة؛ حيث يمكنك الاستفادة من خبرة وتجارب كل فرد فيه. قم بعقد اجتماع وحاول الانتظار حتى تستمع إلى آراء الحضور.

يشتكي بعض الأشخاص من أنهم يقضون وقتًا طويلاً في الاجتماعات. في حين أن آخرين يشعرون أن اجتماعات العمل هي أفضل وسيلة لتجنب حدوث الأخطاء التنظيمية الكبيرة؛ وبالتالي، فهي تستحق الوقت والجهد اللازمين للتخطيط لها والمشاركة فيها. وسواءُ أكنت تؤيد أحد الرأيين السابقين أو غير قادر على تكوين رأي ثابت بخصوص اجتماعات العمل الرسمية، فإنك ستريد معرفة كيفية الاستفادة لأقصى درجة من الوقت الذي تقضيه في الاجتماعات وكيف تمنع المشاكل الصغيرة مع زملاء العمل والمديرين من التفاقم لتصبح مشاكل كبيرة.

بمجرد أن تتبع النصائح المذكورة في هذا الفصل عن سرعة التعامل مع أمور العمل وتحسين سبل التواصل مع الآخرين والتعامل مع التحديات،

فستصبح مستعدًا للاستفادة مما تعلمته من الاجتماعات وتطبيقه في الواقع العملي.

## نصيحة (٦٦): تجنب الوصول إلى الاجتماع قبل موعده بفترة طويلة

لا يعتبر الكثير من الناس أن الوصول إلى مكتب شخص ما قبل الموعد المحدد لبدء الاجتماع بأكثر من خمس إلى عشر دقائق انتهاكًا لخصوصيته. إن معظمنا عرضة للعمل من خلال جداول أعمال لا تمنح الكثير من الوقت لإنجاز الكثير من الأعمال قبل بدء الاجتماع وهي من الأشياء المصاحبة لأيام العمل الكاملة. ومما لا شك فيه أن الوصول مُبكرًا إلى الاجتماع يعد من الأمور المحظور القيام بها. ماذا سيكون شعورك إذا جلس شخص في مكتبك يحدق في وجهك بينما تحاول الاستفادة من الوقت القليل المتبقي قبل بدء الاجتماع في أداء مهمة من المهام المطلوب منك إنهاؤها اليوم؟

على الرغم من أن الوصول مبكرًا إلى اجتماع بداخل الشركة نفسها يعتبر في الغالب سلوكًا إيجابيًا، فتذكر أن "مبكرًا" في هذه الحالة لا تعني أكثر من ثلاث إلى خمس دقائق قبل موعد بدء الاجتماع المحدد. وحتى عندما تتبع هذه القاعدة، فيمكن أن يفضل زميلك أو رئيسك في العمل أن تحضر إلى الاجتماع في الوقت المحدد بالضبط وذلك حتى يتمكن هو من الاستفادة من هذه الدقائق المعدودة في تحضير بعض التفاصيل الخاصة بالاجتماع أو أي أوراق أخرى. لا تجعل الشخص يطلب منك مغادرة المكان. كن مراعيًا لمشاعر وظروف الآخرين. وغادر مكتبه بلباقة وذوق حتى يحين الموعد المحدد لبدء الاجتماع.

إذا جعلت الوصول مبكرًا إلى كل اجتماع عادة لك تشتهر بها، فإنها يمكن أن تؤثر سلبًا على وظيفتك؛ حيث يمكن أن يستنتج زملاؤك ورؤساؤك في العمل أن لديك الكثير من الوقت غير المستغل في العمل. أحضر معك إلى الاجتماع جهاز الكمبيوتر المحمول أو جهاز الكمبيوتر الرقمي الصغير المعروف باسم PDA الخاص بك وقم بأداء بعض الأعمال في أثناء انتظار بدء الاجتماع.

من المؤكد أن الدقة في المواعيد وسرعة التعامل مع شئون العمل من القيم الجديرة بالاحترام. ومع ذلك، ينبغي ألا يتسبب التزامك بهما في مضايقة زملائك ورؤسائك عن دون قصد من خلال الوصول إلى الاجتماعات مبكرًا جدًا بشكل متكرر.

## نصيحة (٦٧): اعرف كيف تتصرف عندما تجد أنك ستتأخر عن الاجتماع

عندما تجد أنه لا مفر من تأخرك عن موعد الاجتماع، فمن المهم أن تكون حذرًا وتظهر احترامك وتقديرك للآخرين. على سبيل المثال، قل لهم إنك في طريقك إلى الاجتماع وأن الطريق مزدحم ومن الواضح أنه سيؤخرك عن الوصول من خمس دقائق إلى عشرين دقيقة. وإذا كان لديك تليفون محمول، ويمكنك – بل وينبغي – أن تتصل مسبقًا لتبلغهم بالمشكلة وتعطي الفرصة للأشخاص الذين ينتظرونك لكي يقرروا ما إذا كانوا سينتظرون وصولك لبدء الاجتماع أو سيقومون بإلغائه. وإذا لم يكن لديك تليفون محمول، فانتهز أول فرصة وتوقف لتتصل بهم من أي تليفون عمومي. وإذا كان من المستحيل إجراء هذا الاتصال، فإن الاعتذار لهم وشرح الموقف عند وصولك سوف ينهي الموقف.

## نصيحة (٦٨): اعتذر عند عدم التمكن من حضور الاجتماع

بينما أنت جالس على مكتبك منهمك للغاية في العمل، فإذا بعميلك السيد "بيج" الذي كان ينتظرك في المطعم منذ عشرين دقيقة يتصل بك ويسألك أين أنت؟ فتقوم بفحص دفتر مواعيدك وتندهش من هول الصدمة. إن اجتماع الغداء مع السيد "بيج" مدون في الدفتر ولكنك غفلت عنه. وبينما تحاول البحث عن عذر، تنظر إلى الساعة وتلاحظ أن المطعم يبعد ٣٠ دقيقة عن مكتبك. ويقرر السيد "بيج" ألا ينتظر أكثر من ذلك ويلغي الاجتماع. لذا، هناك قاعدتان مهمتان يجب اتباعهما للتغلب على هذا الموقف الحرج:

- القاعدة الأولى: قم بوضع نظام عمل يسمح لك بمراجعة مواعيدك اليومية في اليوم السابق أو أول شيء في الصباح. إن عدم تذكر موعد اجتماع معين يمكن أن يكون له آثار سلبية على علاقتك مع أحد العملاء أو موظف كبير في الشركة. إنها مسئوليتك الشخصية أن تبقى مطلعًا على دفتر مواعيدك اليومية. ولتحقيق ذلك، يُنصح أن تؤكد على مواعيد اجتماعات العمل المهمة في اليوم السابق لها عن طريق التليفون أو البريد الإليكتروني. وأخبر الشخص الذي ستقابله أنك ستؤكد على الاجتماع في اليوم السابق له واطلب منه بأسلوب مهذب أن يُعلمك في حالة عدم تأكيدك على موعد الاجتماع، لأنك بذلك يمكن أن تكون قد نسيت موعد الاجتماع.

- القاعدة الثانية: عندما تنسى موعد اجتماع ما، فالأولى أن تعتذر بدلاً من محاولة تقديم مبررات. لقد ارتكبت خطأ؛ ولذلك يجب أن تتحمل

المسئولية. وفي حالة السيد "بيج" السابقة، انتهز الفرصة وأنت تحدثه على الهاتف لكي تقترح عليه خطة بديلة. على سبيل المثال، اسأله إذا كان من الممكن أن تقابله في مكتبه وتحضر معك الغداء. وإذا كان جدول أعماله يسمح بذلك، فربما قبل هذا الاقتراح. وإذا لم يسمح له وقته، فحاول أن تُعيد تحديد موعد للغداء في أثناء المكالمة التليفونية نفسها أو في أقرب وقت ممكن فيما بعد.

مهما قدمت من اعتذارات عبر الهاتف، فقم دائمًا بإتباعها باعتذار مكتوب. اعترف بخطئك وبتأثيره على وقت الشخص الآخر الثمين وأكد له أن ذلك لن يتكرر. وتأكد من عدم تكرارك له مرة أخرى.

## نصيحة (٦٩): اعرف ما ينبغي أن تقوله عندما يخرج زملاؤك عن الموضوع الرئيسي للاجتماع

إننا نعرف جميعًا أن الوقت هو أهم شيء نمتلكه. لذا، ماذا يجب أن تفعل عندما يصر زميل لك في العمل على التحدث طويلاً عن موضوع غير مدرج في جدول أعمال الاجتماع؟

إنها مسئولية رئيس الاجتماع أن ينتبه إلى ما يُقال ويعيد توجيه الشخص المشترك في الاجتماع الذي خرج عن الموضوع الرئيسي. والهدف من ذلك هو الرجوع إلى جدول أعمال الاجتماع.

إذا لم تكن رئيس الاجتماع، فمن المحتمل أن تكون تحت رحمة الشخص الذي يرأسه. ويمكن أن تقوم بطرح سؤالين جيدين للمجموعة بأكملها – وكذلك الشخص الذي يرأس الاجتماع – تستطيع أن توضح من خلالهما أن

الموضوع المُتناول لا يرتبط بشكل مباشر بجدول أعمال الاجتماع. على سبيل المثال؛ ("هل يمكننا مناقشة الموضوع (س) أولاً؟" و" هل انتهينا من حل الموضوع (ص) بعد؟") تجنب إخبار الآخرين بما يجب أن يحدث بعد ذلك؛ حيث إنها ليست مهمتك. إذا كان الشخص الذي يرأس الاجتماع يحب عدم الالتزام بموضوع محدد والتحدث في كل الموضوعات التي تُطرح - بغض النظر عما هو موجود في جدول أعمال الاجتماع - فإن الحقيقة المؤلمة هي أن اجتماعك يمكن أن يناقش موضوعين أو ثلاثة خارج جدول الأعمال.

إذا كنت الشخص الذي يرأس الاجتماع وشعرت بضرورة مناقشة الأفكار التي طرحها زملاؤك، فيمكن أن تقول: "دعونا نعطي هذا الموضوع الوقت الذي يستحقه بتدوينه في جدول أعمال الاجتماع القادم." ويمكن أيضًا أن تطلب من الشخص الذي طرح الموضوع تشكيل لجنة أو مجموعة عمل تقوم بدراسة الموضوع المطروح والاستعداد لمناقشته في الاجتماع القادم.

## نصيحة (٧٠): تعامل بذكاء مع الانتقادات التي توجه لك في الاجتماع

كثيرًا ما يكون هناك شخص منتقد أو غاضب من شيء ما في أي اجتماع لمناقشة شئون العمل. لذا، يجب أن تجعل زميلك الأكثر عدوانية هذا يعرف أن هناك من يسمع شكواه، مع الحفاظ على هدوئك وتجنب انتقاده في المقابل.

ثمة طريقة لفعل ذلك بنجاح وهي أن تسمع ما يقوله هذا الموظف الغاضب وتمتدح نواياه الحسنة وراء ما يبدو أنه غضب سلبي غير مبرر. (يمكنك أن تقول له على سبيل المثال:"، إنه من المهم جدًا أن يعمل في الشركة شخص مثلك يهتم بمستوى جودة العمل. إنني ممتن لك على إطلاعنا على هذه

الأفكار الجيدة عن قسمنا.") وإذا توفر لك الوقت، فتحدث عن الأفكار الفعالة التي قدمها هذا الشخص ثم حاول التقليل من مستوى الرفض لأفكاره الانتقادية الأخرى بذكاء حيث يمكنك أن تبدي أولاً الشعور بالامتنان له ثم ترفض هذه الأفكار بطريقة مهذبة، وبذلك تمتص غضبه وتكسبه إلى صفك. وفي النهاية، قم باستخدام صيغة المتكلم عند التحدث عن نتائج الاجتماع. (على سبيل المثال"سوف أفحص هذا الموضوع بعناية خلال الأسابيع القليلة القادمة.")

يمكنك من خلال تطبيق قاعدة واحدة بسيطة، ألا وهي عدم مخاطبة الشخص الغاضب بضمير المخاطب "أنت" الذي يبدو وكأنك تهاجمه، أن تجنب نفسك التعرض لنوبة غضبه والحفاظ على هدوئك. وعندما يسمع الشخص المنتقد إجابات، مثل "أنت دائمًا ..." أو "أنت لا تستطيع قط ..." أو "أنت تفشل في إدراك ..."، فإنه لا يبقى أمامه خيار آخر غير تصعيد الخلاف.

## نصيحة (٧١): تعلم مدح ومجاملة الآخرين

من الذي لا يحب الإطراءات؟ كلنا نحبها. وكلما زاد الوقت الذي تقضيه مع الآخرين، أصبح من الأسهل عليك معرفة خصالهم الحسنة.

إن أسلوبي المفضل للتأكد من مدح وإطراء الآخرين بما يكفي على مدار اليوم هو أنني أقوم يوميًا بوضع خمس قطع نقود معدنية في جيبي. وفي كل مرة أقابل فيها شخص في عملي أو حياتي الشخصية يستحق المدح والإطراء، فإنني أمدحه ببعض العبارات الرقيقة ثم أنقل قطعة إلى جيبي الثاني. وهدفي أن أكون في نهاية اليوم قد قمت بنقل الخمس قطع إلى جيبي الثاني.

بالإضافة إلى التعبير عـن أفكـارك الإيجابيـة بـالكلام، فـإن هـذه الطريقـة تساعدك في جعل الآخرين يشعرون بالرضا عن أنفسهم وتحسين علاقاتك مع الآخرين. حاول تطبيق هذه الطريقة وسترى النتيجة بنفسك.

## نصيحة (٧٢): توقف عن مقاطعة الآخرين أثناء التحدث

إننا نتعرض جميعًـا لهـذا الموقـف. فبينـما تتحـدث في موضـوع مهـم، فـإذا بالشخص الذي تتحدث معه يقاطعـك ليتحـدث في موضـوع مختلـف تمامًـا. وكذلك عندما تكون في منتصف جملة ويقوم شخص آخر بإكمالها لك. وذلـك بالفعل يثير الغضب والضيق.

بينما يسهل توجيه أصابع الاتهام لمن يقاطعك، فمن الأفضل الاستفادة مـن هذا الموقف بوجه عام. لذلك، فإنني أسأل: "كيف أتجنب أن أكـون الـشخص الذي يقاطع الآخرين وهم يتحدثون؟" في المرة التي تستمع فيها إلى شخص ما يتحدث، عدّ ببساطة إلى رقم اثنين (أو توقـف لثـانيتين) قبـل الـرد عـلى هـذا الشخص. ويمكنك من خلال ذلك ألا تصبح ذلـك الـشخص الـذي يقـاطع الآخرين في أثناء تحدثهم.

## نصيحة (٧٣): تعامل بحذر مع الاجتماعات المطولة

لنعترف بالحقيقة، إنه من الصعب الخروج من الاجتماعات التي تستمر لمدة طويلة جدًا. لذلك، يعد الإعـلان عـن وقـت بـدء وانتهـاء الاجتماعـات مـن السلوكيات المحمودة في مجال العمل. إذا كنـت تـرأس الاجـتماع، فـإن تحديـد المواعيد لن يشكل في الغالب مشكلة لك. وإذا لم تكـن رئـيس الاجـتماع، فـإن

طرح سؤال أو اثنين بأسلوب مهذب إلى الشخص المسئول - قبل بدء الاجتماع إذا أمكن - سوف يساعدك في الغالب في معرفة طريقة إدارة الاجتماع.

إذا تمت دعوتك إلى اجتماع استمر أكثر من خمس دقائق عن الوقت المحدد له مسبقًا، فيمكنك محاولة الاعتذار بأسلوب مهذب لضرورة انصرافك. ومع ذلك، فإن هذا الأمر لا يكون في بعض الأحيان بهذه السهولة. إذا كان بإمكانك الإشارة إلى موعد مهم ينبغي أن تستعد له، فافعل ذلك وأنت واثق من نفسك وبطريقة مهذبة وانتظر النتيجة.

عندما تستطيع أن تتنبأ مما يحدث بأن الاجتماع ستطول مدته عن الوقت المحدد له، فأخبر رئيس الاجتماع قبل بدئه بأنك يجب أن تغادر في موعد معين. اشرح له طبيعة الموعد الذي يجب أن تذهب إليه واجلس على مقعد بالقرب من الباب لكي لا تزعج الآخرين أثناء خروجك من الاجتماع.

لنفترض أن أيًا مما سبق لم ينجح ووجدت نفسك مضطرًا إلى حضور اجتماع طالت مدته للغاية؛ بالطبع ستحتاج إلى فعل كل ما تستطيع للخروج من الاجتماع في أثناء انعقاده. إذا كانت هناك فترات راحة منتظمة مذكورة في جدول أعمال الاجتماع، فانتهزها للخروج من الاجتماع. وفي أثناء فترة الراحة، قف وافرد جسمك وتحرك في المكان قليلاً ويمكنك الذهاب إلى المرحاض. إذا تمت دعوتك لحضور اجتماع مطول لا يتضمن فترات راحة، فاقتراح الحصول على بعض فترات الراحة. لأن الناس يعملون بشكل أفضل عندما يحصلون على فترات راحة. ويمكنك أن تقول بعض العبارات مثل:

- "لقد مرت ساعة ونصف على بدء الاجتماع. ما رأيك في أن نأخذ راحة لمدة ١٠ دقائق يمكن أن نستفيد منها في ابتكار المزيد من الأفكار الجيدة؟"
- "بما أننا انتهينا من موضوع وسنبدأ في آخر، فما رأيكم في استراحة قصيرة؟"
- "إنها مشكلة خطيرة وإنني أعرف أننا نريد معالجتها ونحن جميعًا في أحسن حال. إننا في الاجتماع منذ الساعة ٤ – هل يمكنني اقتراح فترة راحة لتناول العشاء؟"

## الملخص

- تذكر أن الوصول إلى الاجتماع أكثر من ٥ إلى ١٠ دقائق مبكرًا عن موعده يحتمل أن يعد انتهاكًا للخصوصية.
- إذا وجدت أنك ستتأخر على الاجتماع، فحاول جاهدًا أن تتصل مسبقًا وتخبر المسئولين عن الاجتماع بذلك.
- عندما لا تتمكن من حضور اجتماع معين، احرص على تقديم اعتذار صريح بدلاً من تقديم المبررات.
- تعلم أساليب تساعدك في إعادة توجيه زملاء العمل الذين يخرجون عن الموضوعات الرئيسية في الاجتماعات.

- حاول أن تصبح خبيرًا في مدح النوايا الحسنة للشخص المتعسف والمنتقد في الاجتماع.
- عندما يصبح بإمكانك التنبؤ بأن الاجتماع ستطول مدة انعقاده عن الوقت المحدد، فقم بإعلام رئيس الاجتماع قبل بدئه بأنك لن تستطيع المكوث أكثر من الموعد المحدد لانتهاء الاجتماع لأن لديك موعدًا مهمًا.

# الفصل السابع

# التعامل مع الشخصيات المهمة في العمل

"إن الأخطاء كلها – مهما كبرت أو صغرت – دائمًا ما يكون لها عواقب وخيمة."

مثل أيرلندي

حتى الخطأ البسيط يمكن أن تكون عواقبه وخيمة، وخاصةً إذا كان الشخص الذي تأثر به شخصية مهمة.

بالطبع أنت تعرف من التجربة الشخصية أن التعامل مع أصحاب المناصب العليا يمكن أن يشكل تحديًا كبيرًا. يخاف العديد من الناس من فكرة التعامل مع أشخاص مهمين وأقصد بهذه الشخصيات رؤساء الشركات أو موظفي الحكومة أو الزوار من أصحاب المقام الرفيع أو العملاء المهمين لشركتك أو للشركة التي تأمل في العمل معها. ولكن لا يمكنك أن تدع الخوف يسيطر عليك وإلا ستجد قريبًا أن "الخطأ البسيط" الذي كنت قلقًا بشأنه تحول إلى مجموعة من المشاكل الضخمة.

لا داعي للقلق؛ ففي هذا الفصل سوف تتعلم كيفية التصرف عند مقابلة أشخاص ذوى منزلة رفيعة والحفاظ على رباطة جأشك والظهور بمظهر جيد أمامهم. سوف تجد في هذا الفصل نصائح عن كيفية التعامل مع الموظفين المهمين والتحدث بالطريقة المناسبة وتكوين علاقة عمل جيدة مع رئيسك في العمل. وبمجرد قراءة النصيحة التالية، فربما لا تتخلص تمامًا من شعورك بالخوف والقلق الذي ينتابك أحيانًا قبل لقاء شخص مهم، ولكن ينبغي أن

تصبح قادرًا على حضور هذه اللقاءات أو الاجتماعات ولديك شعور متجدد بالثقة في النفس ورباطة الجأش.

## نصيحة (٧٤): قم بطرح الأسئلة عندما تكون في حيرة أو شك بشأن أمر ما

عندما تكون غير متأكد من كيفية التعامل مع شخص مهم، فعادةً ما يكون أفضل ما يمكنك فعله هو طرح أسئلة غير مقلقة لهذا الشخص، وذلك حتى تتمكن من تحديد أفضل طريقة للمضي قدمًا في هذا اللقاء. وبدلاً من الوقوف عاجزًا أو محاولة إثبات مدى ذكائك، اطرح أسئلة ذكية ومهذبة وانتظر لترى ما سيحدث بعد ذلك. على سبيل المثال:

- "ما الأهداف الرئيسية لقسمنا؟"
- "ما الشيء الأكثر أهمية الذي ترغب في تحقيقه؟"
- " ما الصفات التي تبحث عنها في...؟"
- "كيف تريدني أن أواصل العمل مع ...؟"

## نصيحة (٧٥): استخدم أسلوب الاتصال الذي يفضله الطرف الآخر

هل تبحث عن طريقة جيدة تستطيع من خلالها إسعاد رئيسك في العمل أو أي شخص آخر تقدر رأيه واحترامه لك؟ حاول معرفة أسلوب الاتصال المفضل له.

اختر الطريقة التي ستتصل بها بالأشخاص المهمين متخذي القرارات وأصحاب المكانة العليا، وذلك بناءً على طريقة اتصالهم بك. وإذا فعلت ذلك، فإنك ستستطيع التفاهم معهم بسهولة. فعلى سبيل المثال، إذا تواصل معك

مديرك معظم الوقت من خلال البريد الإليكتروني أو الفاكس، فيجب أن ترسل إليه ردك بالطريقة نفسها. وإذا زارك مديرك في مكتبك ليطلعك على معلومات جديدة (أو فضل عميلك أن يُقابلك بدلاً من التحدث معك في موضوع ما عبر الهاتف)، فقم بمحاكاة هذا السلوك. وفي النهاية، إذا بدا لك أن هذا الشخص يتواصل معك في الغالب من خلال رسائل البريد الصوتي، فحاول أن تعتاد أنت الآخر على ترك رسائل صوتية له. وسوف يعرف الشخص الذي تتواصل معه أنك شخص ذكي وتفهمه من لحظة استلامه للرسالة.

## نصيحة (٧٦): تعلم كيفية تحويل رفض الآخرين إلى قبول

متى كانت آخر مرة تعرضت فيها للرفض أنت أو فكرتك؟ وهل أخذت الرفض على محمل شخصي؟

في المرة المقبلة التي تسمع فيها كلمة "لا" من عميل محتمل تعرض عليه سلعتك، فبدلاً من اعتبار الرد رفضًا قاطعًا فسره على أنه يقول لك: "ليس الآن؛ أنا مشغول جدًا. قم بتأجيل ذلك إلى وقت آخر."

حاول أن تستفيد من نهاية الحوار بجعل الشخص الذي رد عليك بالنفي أن يجيب عليك بالقبول. يمكنك القيام بذلك بطرح سؤال أو اثنين من الأسئلة التالية:

- "هل ستتصل بي إذا رغبت في مساعدتي بأية طريقة ممكنة؟"

- "هل يمكنني الاتصال بك بعد (... أسابيع/ شهور) لمعرفة ما إذا كنـت قد غيرت رأيك؟"
- "هل يمكنني الاتصال بك (الشهر القادم أو الثلاثـة شـهور القادمـة أو السنة القادمة في مثل هذا الوقت) لإعادة عرض هذا المشروع عليك؟"

تأكد أيضًا من إرسال رسالة مكتوبة في خلال ٢٤ - ٤٨ ساعة للتعبـير عـن اهتمامك الحقيقي بتكوين علاقة عمل فعالة مع هذا الشخص.

مهما كان ما تفعله، تأكد من كونك مثابرًا بأسلوب مهذب. فأنت لا تعلـم، فربما يعد رفض هذا الشخص لعرضك خطأ كبيرًا جعل متخذ القرار يدرك أن عرضك كان ينبغي قبوله وعدم رفضه. حاول أن تصبر وتنتظر لترى ما ستؤتي به الأيام.

## نصيحة (٧٧): تـذكر أن طريقة تحدثك مع الآخرين تعبر عن شخصيتك

إذا أردت النجاح في التعامل مع الشخصيات المهمة، فهناك قاعدة موثـوق فيها يمكنك تطبيقها. تتمثل هذه القاعدة في تجنب استخدام الكلمات الركيكـة وغير القوية عند تقديم أحد العروض أو إلقاء خطبـة مـا، وضرورة أن تـدافع عن وجهة نظرك. وعادةً ما تكره الشخصيات المهمة الكلام الغامض أو الـذي يمكن أن يحمل معنيين واللغة غير المباشرة. وذلك لأنه في بداية حياتهم العملية تم تنبيههم على ألا يتحدثوا بهذا الأسلوب.

إنني أتذكر عندما تعلمـت هـذه القاعـدة لأول مـرة منـذ سـنوات طويلـة مضت؛ حيث طُلب مني إعطاء محاضرة لمجموعة من منـدوبي المبيعـات. وقـد

تحدثت معهم بأسلوب صارم إلى حد ما عن أفضل طرق تطوير المقابلات الشخصية المباشرة مع العملاء المحتملين. وفي أثناء مغادرتي للحجرة التي ألقيت فيها المحاضرة، رأيت المدير الذي قام بتوظيفي. وبعد شكره على إتاحة الفرصة لي للمشاركة في هذه الدورة التدريبية، قلت له "أريد أن أخبر سيادتك أنني سأكون سعيدًا بتلقي أي اقتراحات منك بخصوص أفضل طرق تطوير وتحسين أسلوب عملي." وقد قبل المدير عرضي، وأخبرني على انفراد بأسلوب لطيف ولكن بحزم، أنه لم يقم بتوظيفي لأخبر فريق عمله بما "أعتقد". وإنما تم توظيفي لتقديم نصائح وتوصيات محترفة، ومن ثم كان ينبغي أن أستخدم كلمات مثل، "أوصي" أو "أقترح" بدلاً من "يبدو لي" أو "أعتقد." ومنذ تلك اللحظة، حذفت كلمة "أعتقد" من قاموسي كمقدم ومحاضر.

## نصيحة (٧٨): اعرف كيف تجتمع مع مديرك مستغرقًا الوقت الذي يكفيك

يتميز الوقت بأنه ذو قيمة عظيمة؛ ومن ثم ستشعر بالإحباط إذا لم تستطع الحصول على ما يكفيك منه مع مديرك. يبدو أنه حتى إذا كنت تمتلك نسخة من جدول أعماله، فإن شخصًا آخر سيقاطع الوقت الضئيل الذي لا يكون رئيسك منشغلاً فيه والذي كان من الممكن أن تستغله أنت في التحدث عما تريد.

إذا لم يكن لك سؤال بسيط يمكن أن يرد عليه مديرك في دقيقة أو دقيقتين، فمن الأفضل ألا تحاول ببساطة التحدث مع مديرك في الدقائق المعدودة التي لا يكون منشغلاً فيها. وبدلاً من ذلك، يمكنك كتابة رسالة موجزة لرئيسك أو

إرسال رسالة بريد إليكتروني تسأله فيها عن الوقت الذي يستطيع فيه تخصيص ٢٠ إلى ٣٠ دقيقة للاجتماع معك. وعندما يرى المدير طلبك مكتوبًا، فإنه سيدرك أن الموضوع مهم. بالإضافة إلى أنه ربما بإمكانك تحديد اليوم والوقت بنفسك إذا كنت تعرف جدول أعماله الرئيسي.

## نصيحة (٧٩): اعرف ما الذي يجب أن تفعله عندما يتم تعيين مدير جديد في الشركة

تخيل أنك تعمل مع المديرة المثالية ولا يسعك أن تكون أسعد من ذلك في وظيفتك. وفجأة تعرف أن مديرتك حصلت على ترقية وسيحل محلها مدير جديد. يعني ذلك أنك يجب أن تبدأ الآن من الصفر في تكوين علاقة عمل جيدة مع مديرك الجديد. ويمكن أن تحتاج إلى بذل مجهود كبير لتحقيق ذلك؛ حيث إنه تم تعيين المدير الجديد من خارج الشركة.

تجدر الإشارة إلى أنه مع قدوم مدير جديد تصبح هناك ثقافة جديدة للقسم الذي تعمل به. وسواءُ أقبلت أم رفضت، فإن الأشياء تتغير. وبناءً عليه، فبدلاً من مقاومة دخول عنصر جديد في القسم، عليك أن ترحب به. حاول أن تتقبل حقيقة أن الطريقة التي تتم بها بعض الأشياء في الوقت الحاضر سوف تتغير مع مرور الوقت ويحتمل أن يكون هذا التغيير في صالح القسم والشركة ككل.

من المؤكد أنك ستنال احترام ودعم مديرك الجديد إذا احترمته وساندته أنت أولاً. اجعله يشعر أنك موجود في الشركة لمساعدته. وبدلاً من تقديم نصيحة غير مطلوبة، انتظر حتى يطلب منك رأيك في بعض الموضوعات. امنح مديرك الجديد الوقت اللازم ليقوم بتنفيذ التغييرات التي يريدها وليرى

مدى نفعها. اجعل من نفسك عضوًا مهمًا في فريق عمله بمعنى أن تعمل معه وليس ضده.

## الملخص

- قم بطرح الأسئلة الصحيحة والمناسبة.
- اتبع أسلوب الاتصال المفضل للطرف الآخر.
- تجنب استخدام الكلمات الركيكة عند تقديم عرض أو إلقاء خطبة.
- إن أفضل طريقة للتعامل مع المدير الجديد هي أن تتقبله وتتقبل فكرة أن الأمور ستتغير. وتجنب تقديم نصائح لم يطلبها منك وامنحه الوقت الكافي ليستقر في منصبه الجديد، كما حاول أن تكون صاحب عقلية متفتحة وتقبل أفكاره وآراءه بصدر رحب.
- استخدم الرسائل الموجزة أو رسائل البريد الإليكتروني لتقوم مسبقًا بتخصيص بعض الوقت للاجتماع مع مديرك.

# الفصل الثامن

# التعامل مع المواقف الاجتماعية المرتبطة بالعمل

"إن العمل أهم وسيلة تبعث على تسلية واسترخاء الفرد."

"داجوبيرت ريونز"

نجد في بعض الأحيان عندما تطلب منك شركتك أن تمثلها في المناسبات الاجتماعية أنه ستتوفر لديك فرصة لكي تتفاعل مع الآخرين بعيدًا عن مكان العمل. ولكن معرفة قواعد التفاعل الجيد والانسجام مع الآخرين في الحفلات والاجتماعات التي تتم خارج مقر الشركة، وكذلك تطبيقها ببراعة، يمكن أن تشكل تحديًا كبيرًا.

كيف نتأكد من أن الأشخاص الذين نقابلهم في المناسبات غير الرسمية التي تخص العمل يروننا في أفضل أحوالنا؟ يمكن أن يحتاج منك ذلك إلى بعض الممارسة والتدريب، نظرًا لأن أفكارنا اليومية عن السلوكيات المناسبة عادةً ما تنقسم إلى محيط العمل والمحيط الاجتماعي. وعندما يتداخل هذان المحيطان معًا، فربما نشعر بالارتباك ونواجه صعوبة في الاستجابة بسرعة وفاعلية للتحديات التي نواجهها.

ومن هنا تتضح أهمية هذا الفصل؛ حيث إنه يقدم نصائح قيّمة بخصوص الأشياء التي لم تصبح بعد صفات مكتسبة لديك عندما تواجه مواقف تقتضي اتباع آداب العمل في المناسبات الاجتماعية. وبقراءة الأفكار التالية وتطبيقها، سوف تساعد نفسك في التأكد من ظهورك أنت وشركتك بمظهر جيد ومحترف.

## نصيحة (٨٠): ضع خطة تساعدك في تنظيم حفلات العمل

عند تنظيم حفلات رسمية في الشركة لبعض الضيوف المهمين، تأكد من وضع خطة تتمكن من خلالها من تنظيم أماكن الجلوس والسيطرة على الحضور.

قم بتخصيص أماكن معينة لجلوس "الضيوف" أو الأشخاص المهمين، وذلك حتى يمكنهم الانتقال من مجموعة إلى أخرى بسهولة. ويجب أن تخصص أبعد مكان عن الباب لأهم شخص في الحفلة نظرًا لأن ذلك سوف يمنع الأشخاص الذين يريدون التحدث معه من التزاحم عند المدخل.

## نصيحة (٨١): حدد وقت انتهاء الحفلة إذا كنت المسئول عن تنظيمها

إذا كنت المسئول عن التخطيط لإقامة حفلة رسمية في الشركة، فتأكد من عدم تجاوزها لمدة ساعتين أو ثلاث ساعات. إن هذا الإطار الزمني يؤكد على عدم شعور الأشخاص الحاضرين بالتعب والإجهاد (وخاصةً إذا كان وقت الحفلة في نهاية يوم العمل).

## نصيحة (٨٢): بادر بالتعرف على الآخرين في حفلات الشركة

عندما تحضر حفلات العمل المختلفة، تجنب الاندماج فقط مع زملائك في الشركة أو القسم الذي تعمل به. وبعبارة أخرى، بادر أنت وقم بتمثيل شركتك، وذلك عن طريق التحدث مع أشخاص لا تعرفهم وبذل الجهد والوقت اللازمين لكي تتعرف عليهم. احرص على طرح أسئلة تساعدك في التعرف على الآخرين أكثر مما تعطي معلومات عن نفسك. وإذا لاحظت أن موظفيك أو من ترأسهم يقفون مع بعض عازلين أنفسهم عن باقي الحضور، فالفت نظرهم إلى ذلك بلباقة. ووضح لهم أسباب اختيارهم لحضور الحفلة،

وخاصةً إذا كانت شركتك تهدف إلى تكوين علاقات عمل فعالة مع شركات أخرى. اشرح لهم أيضًا ما تتوقعه منهم وأخبرهم أنك ستجتمع بهم بعد الحفلة من أجل الحصول على المعلومات المفيدة التي استطاعوا جمعها من ضيوف الحفلة. ويجب تشجيع الموظفين على الجلوس بجانب الأشخاص الذين لا يعرفونهم وطرح أسئلة عليهم بدلاً من التحدث عن أنفسهم. هذا بالإضافة إلى تحمل مسئولية المحادثات التي تتم بين أشخاص من داخل الشركة وخارجها وإبقاء الآخرين منشغلين في الحديث.

## نصيحة (٨٣): احرص على تبادل بطاقات العمل الخاصة ببياناتك الشخصية مع الآخرين

لا يمكن لزملاء العمل والعملاء التعرف على بعضهم البعض من خلال اجتماع رسمي. في بعض الأحيان، يمكن أن تتم الاجتماعات غير الرسمية والفرصة لإقامة علاقات في شكل حفلات ومؤتمرات وغداء جماعي في الشركة. حاول أن تستفيد أقصى استفادة ممكنة من مثل هذه المناسبات. وإذا أبدى شخص اهتمامه بالخدمة أو المنتج الذي تبيعه، فأعطه بطاقة العمل الخاصة ببياناتك الشخصية. وربما أعطاك هو الآخر بطاقته.

## نصيحة (٨٤): تغيير مجرى الحديث في الحفلات الرسمية وغير الرسمية

يحتمل أن تكون قد تعرضت بنفسك لتجربة تغيير مجرى الحديث في إحدى الحفلات. فيمكن أن تكون قد قابلت خبيرًا فنيًا وهو شخص متخصص في أحد أنظمة الكمبيوتر أو برامج تصفح الإنترنت أو طرق إصلاح أجهزة الإرسال الداخلية والخارجية في إحدى المناسبات الاجتماعية، حيث كان

يتحدث كثيرًا في أمور العمل الخاصة به، مما جعـل الآخـرين يـشعرون بالملـل والإحباط.

عند مواجهة مثل هذا الموقف، حاول أن تجعل الحوار ممتعًا ومقبولاً للجميع من خلال رسم بسمة على وجهـك والقـول "إن هـذا الأمـر مهـم ومتـشعب بحيث لا يمكننا مناقشته الآن" أو "إننا بالتأكيد لا نستطيع إعطاء هذا الموضوع الوقت الذي يستحقه الليلة." جدير بالذكر أن مثـل هـذه الجمـل تؤكـد عـلى اعترافك بخبرة الطرف الآخر بالموضوع الذي يتحدث عنه وتسمح لك بجعل الجميع يشترك في الحوار.

## نصيحة (٨٥): لا تتحدث عن العمل في المناسبات الاجتماعية

بالطبع، قد تكون لاحظت من قبل أن المـوظفين الجـدد في الـشركة يبـدون أحيانًا غير قادرين على التوقف عن التحدث عن مشاكل العمل عند الاجـتماع مع بعضهم بعد العمل. فكثيرًا ما يتم تعيين العديـد مـن المـوظفين الجـدد مـن خارج البلد. وعندما تجتمع تحديات وظائفهم مع عدم وجـود حيـاة اجتماعيـة مستقرة في المدينة الجديدة، فإن ذلك يمكن أن يجعل من الصعب ترسيخ شعور داخلي بالتوازن والاستقرار. جدير بالذكر أن حياتهم المهنية تسيطر على معظـم ساعات يومهم، وكثيرًا ما يكرس هؤلاء الأفراد الوقت القليل المتبقي في نهايـة اليوم لأداء بعض الأمور الشخصية أو لـشراء مـستلزماتهم. ومـن ثـم، فـإنهم ببساطة لا يمتلكون الوقت الكافي لاكتساب صداقات من خارج بيئة العمـل. وغالبًا ما يذوب الفارق بين حياتهم العملية وحياتهم الاجتماعية ويصبحا حياة واحدة. وإذا لم يؤثر ذلك على الحالة النفسية والمزاجية للفرد، فـربما لـن تكـون هناك مشكلة. ولكن في الغالب تكون هناك مشكلة لدى الكثير من هؤلاء.

ساعد هؤلاء الأشخاص من خلال تقديم مثال للحياة المتوازنة. كن صادقًا مع نفسك ومع شركتك التي تحتاج إلى عاملين مبدعين وأكفاء بدلاً من أشخاص روتينيين يتعرضون للكثير من الضغوط والتوتر. عندما تتقابل أنت وزملاؤك بعد وقت العمل أو في العطلات، ينبغي أن تتمكنوا من إيجاد طريقة للتحدث في موضوعات أخرى غير العمل، مثل مباراة رياضية أذيعت في التليفزيون أو مطعم جديد يقدم وجبات جيدة أو مسرحية ترغب في مشاهدتها.

بالإضافة إلى التوقف عن التحدث عن العمل، فإنك بذلك ستؤكد للآخرين أن هناك فعلاً حياة ممتعة بعد العمل.

## نصيحة (٨٦): اعرف آداب تناول الطعام خارج المنزل

إذا كنت تتناول وجبة عمل وانتهيت من تناول الطعام وسألك النادل إذا كنت تريد أن يزيل الأطباق من أمامك، فإن الرد المناسب على السؤال هو ابتسامة وإيماءة برأسك دليلاً على الموافقة دون التحدث. في حين أن الرد غير المناسب (سواءُ أكان النادل قريبًا منك أم لا) هو أن تذيع بصوت عال انتهاءك من تناول الطعام.

## نصيحة (٨٧): لا تسبق الأشخاص الذين تتناول معهم الطعام في وجبات العمل

ينسى العديد من رجال الأعمال أن السبب الحقيقي والهدف الرئيسي وراء تناول الطعام معًا هو التفاعل مع بعضهم البعض. والمقصود من ذلك أن السلوك الجماعي يجب أن يسود في أثناء تناول الطعام.

كم مرة كنت فيها في غداء عمل أو عشاء عمل ورأيت شخصًا يطلب المقبلات أو التحلية دون سؤال الآخرين الجالسين معه على المنضدة عما يريدون

طلبه؟ إذا وجدت أنك الشخص الوحيد الجالس على المنضدة الذي يريد الحصول على وجبة مختلفة عن الآخرين، فلا تطلبها. وينطبق ذلك على المشهيات على وجه الخصوص. يعتبر خطأ جسيمًا أن تترك الآخرين ينتظرون الحصول على أطباقهم لأنك وحدك أردت تناول مشهيات لم يطلبوها.

إذا كنت أنت المضيف، فاطلب الحصول على أطباق الوجبة التي اخترتها من القائمة فقط إذا فعل ذلك واحد أو أكثر من الضيوف. وإذا كنت ضيفًا، فاطلب أطباق الوجبة فقط إذا رأيت أن الآخرين لديهم الرغبة في ذلك. والخلاصة هي أن تستمع أولاً بصحبة من معك وتحدد طلبك بعد ذلك بناءً على ما يطلبه الآخرون أو ما ينصح به مضيفك.

## نصيحة (٨٨): اكتشف طرق تناول أنواع المكرونة المختلفة

إذا دخلت أحد المطاعم المتخصصة في تقديم أكلات شمال إيطاليا، فلا تندهش إذا لم يتم تقديم ملعقة لك مع الشوكة لتناول مكرونة اللينجويني. ونتيجة للتأثر بأسلوب الطهي الفرنسي الذي يستخدم الصلصة البيضاء، فإن الأشخاص الذين يعيشون في شمال إيطاليا يأكلون المكرونة دون الحاجة إلى استخدام الملعقة. ومع ذلك، فإنه في أكلات جنوب إيطاليا أو عند تناول أطباق المكرونة مع صلصة الطماطم، مثل مكرونة اللينجويني مع صوص المارينارا، يتم تقديم ملعقة لك. جدير بالذكر أن ذلك نتيجة التأثر بأسلوب الطهي الأسباني الذي يشجع طريقة تناول الطعام غير الرسمية. تعتبر تلك واحدة من العديد من الأشياء التي يمكن أن نختلف فيها مع الأشخاص القادمين من ثقافات مختلفة. ولمزيد من النصائح حول آداب العمل على المستوى الدولي، انظر الملحق.

## نصيحة (٨٩): تجنب التعبير عن غضبك إذا لم يعجبك الطعام

عندما تستضيف بعض العملاء لتناول وجبة العشاء لديك في منزلك، فربما ومن ثم، ينبغي أن تتجنب التعبير عن استيائك وغضبك تجاه ذلك الأمر أمامهم. وإذا دعوت أحدًا لتناول الطعام في أحد المطاعم أو كنت ضيفًا لدى شخص آخر، فتجنب التعبير عن مشاعر الاستياء والغضب إذا لم يعجبك الطعام.

## نصيحة (٩٠): اتبع نظامك الغذائي دون لفت الانتباه إليك

إذا كنت تتبع نظامًا غذائيًا معينًا ولا تريد أن تزعج عميلك باستفساراتك عن أنواع الطعام التي يقدمها المطعم، فإنه من الرائع للغاية أن تتصل بالمطعم قبل الذهاب إليه وتسأله عن الأطباق الرئيسية التي يقدمها. واستفسر منه عن الوجبات التي تناسب احتياجاتك، وذلك بناءً على نوع النظام الغذائي الذي تتبعه.

## نصيحة (٩١): اذكر ملاحظاتك عن استخدامات أدوات المائدة في وقت لاحق

إذا لاحظت أن أحد الزملاء يستخدم أدوات المائدة بشكل خاطئ في إحدى وجبات العمل، فإن أفضل طريقة لتخبره بها بذلك هي من خلال استخدامك أنت الصحيح لأدوات المائدة. لأن تصرفاتك يمكن أن تجذب انتباه الشخص الذي يرتكب الخطأ. وإذا لم يفلح ذلك، فانتظر لليوم التالي لتتحدث مع زميلك في هذا الشأن. وتأكد من استخدام ضمير المتكلم بدلاً من ضمير المخاطب: "لقد علمت أن الأداة المناسبة لتناول المشهيات هي الشوكة ذات الشعبتين الموجودة على يمين الملعقة" بدلاً من "رأيتك البارحة وأنت تستخدم الشوكة

الخاطئة في تناول المشهيات وقد جعلك ذلك تبدو كالأحمق." ومن خلال تحدثك بصيغة المتكلم، فسوف يجعلك ذلك تبدو كمن يقدم نقدًا بناءً بدلاً من ظهورك كمهاجم.

## نصيحة (٩٢): تعامل مع الزوار القادمين من الخارج معاملة الشخصيات المهمة

عندما تستضيف عملاء قادمين من خارج المدينة أو البلد، فتأكد من عدم استخدام كلمة "أجانب" عند الإشارة إليهم نظرًا لأنه في معظم الأحيان تشير كلمة "أجنبي" إلى شيء غير مرغوب فيه أو شخص غريب لا ينتمي إلى البلد. وإذا استضفت مجموعة أشخاص من بلد معين، فينبغي بالطبع أن تشير إليهم في مقدمتك (على سبيل المثال"عملاؤنا الصينيون").

يمكن ألا تهتم بهذا الأمر كثيرًا، وخاصةً عندما تفكر في أن الكثير من زائريك سيمنعهم حياؤهم من تصحيح الخطأ لك إذا لم تذكر جنسيتهم الصحيحة. وذلك نظرًا لأن استخدام الكلمات والعبارات غير الصحيحة يمكن أن يضايق زائريك ويجعلك تخسر بعض الصفقات.

## نصيحة (٩٣): تعلم كيف تدير وجبة العمل بالشكل الصحيح إذا كنت المُضيف

سنفترض أنك دعوت بعض الأشخاص لتناول وجبة عمل، ولديك بعض الأسئلة بخصوص هذا الأمر. كيف تجعل النادل يعرف أنك المُضيف؟ وأين مكان جلوس أهم ضيف على المائدة؟ ومتى يجب مناقشة الموضوعات الخاصة بالعمل؟

إن المضيف المعتاد على دعوة غيره على وجبات العمل المختلفة يعرف أن بعض العبارات، مثل "يود ضيوفي وأنا معرفة أطباق اليوم" أو "أفضل أن يطلب ضيوفي الطعام أولاً" تعتبر بمثابة إشارات للنادل بأن يقدم فاتورة الحساب له في نهاية الوجبة وليس لأي أحد من الضيوف.

يعلم المضيفون أيضًا أن النادل يأخذ طلبات أول شخص جالس على يمين المضيف. ومن ثم، فإنهم يجلسون على يسار أهم ضيف. وفي النهاية، إنهم يعرفون تمام المعرفة أن الهدف الأول لوجبة العمل هو تناول الطعام، ثم مناقشة موضوعات العمل. ولهذا السبب، يجب مناقشة أمور العمل إما قبل وصول الطعام أو قرب انتهاء تناول الطعام. (ملحوظة: إذا كان أهم ضيف لديك يدير وجبات العمل بطريقة مختلفة، فحاول بكل الوسائل أن تتبع أسلوبه.)

## نصيحة (٩٤): فكر جيدًا قبل أن تنبذ شريكك في الحوار

سمعت مؤخرًا هذا الكلام من شخص مشترك في واحدة من ندواتي: "كنت البارحة في حفلة عمل واقتربت من شخص كان واقفًا بمفرده وأدركت سريعًا أنه ليست هناك اهتمامات مشتركة بيننا على الإطلاق. فكيف يمكن الخروج من مثل هذا الموقف؟"

في المرة القادمة التي تجد نفسك فيها في مثل هذا الموقف، حاول تغيير أسلوب تفكيرك. واعلم أن كل شخص لديه من الاهتمامات ما قد يجذبك إلى محادثته، إذا كان لديك الشغف والاهتمام الحقيقي بمعرفتها. إن السر يكمن في معرفة كيفية إدارة دفة الحوار كما ينبغي.

قم بطرح أسئلة ذات إجابات مفتوحة (والتي تتمثل في الأسئلة التي تبدأ بـ "من" و"متى" و"أين" و"كيف") بدلاً من الأسئلة ذات الإجابـات المحـددة (والتي يمكن الإجابة عليها بـ "نعم" أو "لا"). لاحظ الفـرق بـين الـسؤالين التاليين:

- "إذًا، أنت تعمل في التسويق. هل درست التسويق في الجامعة؟"
- "إذًا، أنت تعمل في التسويق. ماذا درست في الجامعة لكي تُعـد نفـسك لمثل هذه الوظيفة؟"

إن الإجابة عن السؤال الأول محـددة وهـي "نعـم" أو "لا". أمـا الـسؤال الثاني، فإنه يسمح له بإعطاء المزيد من المعلومات عـن نفـسه. وبمجـرد انتهـاء الشخص الآخر من الإجابة عن السؤال، فإنه يقدم لك فرصـة للتحـدث عـن تعليمك وفتح موضوعات مشتركة بيـنكما. وربـما تنـدهش مـن كـمّ الأشـياء المشتركة بينكما، بشرط أن تقوم بطرح الأسئلة الصحيحة.

## الملخص

- ضع خطة قبل دعوة الضيوف إلى حفلة العمل.
- حاول التعرف على الأشخاص الذين لا تعرفهم وخـذ الوقـت الـلازم وابذل الجهد المطلوب لكي تتعرف عليهم.
- اعرف الوقت المناسب لتقديم بطاقة العمل الخاصة ببياناتك الشخـصية في أية حفلة عمل أو أية مناسبة عمل أخرى.
- حاول فتح موضوعات غير متعلقة بالعمل في حفلات العمل.

- تجنب، مهما حدث، الإعلان صراحةً عن انتهائك من تناول الطعام عندما تتناول الطعام خارج المنزل مع أشخاص آخرين.
- احرص على عدم استباق الآخرين في طلب الطعام وتأكد من أن رغبة الأغلبية هي التي تسود عندما يتعلق الأمر بطلب المشهيات والتحلية وغير ذلك.
- كن مستعدًا لتناول المكرونة بالصورة المناسبة تبعًا لنوعها.
- تجنب التعبير عن غضبك واستيائك إذا لم يعجبك الطعام.
- إذا كنت تتبع نظامًا غذائيًا معينًا، فاتصل بالمطعم قبل الذهاب إليه واستفسر عن الأطباق التي تتناسب مع نظامك الغذائي الحالي.
- كن لبقًا وحذرًا عند إسداء نصيحة لزميلك بشأن الاستخدامات الصحيحة لأدوات المائدة.
- إذا استضفت أشخاصًا من بلاد أخرى، فلا تستخدم كلمة "أجانب" عند تعريفهم بأشخاص آخرين بل، اعتبرهم شخصيات مهمة جديرة بالاحترام والاهتمام.

# الفصل التاسع

# كيفية التغلب على التحديات المختلفة في العمل

"إن المشكلة الأساسية في عصرنا الحالي هي صعوبة التصرف بشكل قاطع في غياب اليقين."

"برتراند راسل"

من المؤكد أن عالمنا ليس عالم اليقين؛ حيث إن التصرف بحسم وثقة فيه يمثل بلا شك تحديًا كبيرًا. كذلك، هناك بعض المواقف قد نبدو غير قادرين على التعامل معها بحزم ونجاح نظرًا لأنه ليس لدينا مجموعة من ردود الأفعال المألوفة للتعامل معها.

ومن أمثلة هذه المواقف، مقابلات العمل والأزمات الشخصية والاستعداد للظروف الطارئة وكيفية تناول الأدوية في مكان العمل وإعلان السيدات عن حملهن وغيرها. إن هذه المواقف ليست نوعية المشاكل التي يمكن أن نواجهها يوميًا. ومع ذلك، فإنها تحديات – على الرغم من ندرة حدوثها – يمكن أن تسبب كوارث إذا لم يتم التعامل معها بالشكل الصحيح داخل بيئة العمل. وبناءً عليه، سنوضح لك كيفية التعامل مع هذه المواقف بنجاح.

في الصفحات التالية، سوف تجد مجموعة من النصائح التي تهدف إلى تعليمك كيفية التعامل مع هذه المواقف ومع غيرها من المشاكل النادرة المتعلقة بآداب العمل بفاعلية. ومن خلال تهيئة نفسك مسبقًا لمواجهة المواقف غير المعتادة الخاصة بسلوكيات العمل، سوف تصبح لديك فرصة أكبر للتجاوب

معها بالشكل المناسب عندما تواجهك. جدير بالذكر أنـك إذا اعتمـدت عـلى ردود أفعالك الفطرية عند مواجهـة مـشكلة نـادرة تخـص آداب التعامـل مـع الآخرين، فمن الممكن أن تندم على ذلك كثيرًا.

## نصيحة (٩٥): تجنب مداواة نفسك أمام العملاء

قد يضطر معظمنا إلى تعاطي دواء معين لمعالجة مشكلة صحية ما؛ يحتمل أن تكـون مـشكلة بـسيطة - مثـل الحـساسية - أو مـشكلة معقـدة وكبـيرة مثـل الأمراض الخطيرة التي تهدد حياة الإنسان. على سبيل المثال، قد يحتاج مـرضى السكر إلى الأنسولين، بينما يمكن أن يحتاج مرضى السكر ذوي الحالات المزمنة إلى تعاطي أقراص معينة في أوقات محددة في اليوم.

مهما كان الدواء الذي تتعاطاه لمعالجة مشكلة صحية معينة، فمـن الأفـضل ألا تتناوله أمام الآخرين وخاصـةً العمـلاء. وعـلى كـلٍ، فـإن التحـدث عـن صحتك ليس بالموضوع الجيد الذي تتحـدث عنـه مـع الآخـرين؛ حيـث إنـه يُشعرهم بعدم الراحة والاطمئنان. ضع في اعتبارك أن العملاء يقضون الوقت معك بحثًا عن المعلومات أو طلبًا للمساعدة. في الواقع، إنهم لا يتقابلون معك من أجل معرفة مشاكلك الصحية.

إذا حدث وتصادف موعد تعاطي دوائك مع وقت اجتماع ما، فإن أمامـك عدة اختيارات. أحد هذه الاختيارات أن تأخذ الدواء إما قبل أو بعد الاجتماع مباشرةً. وإذا لم يكن ذلـك ممكنًـا، فيمكنـك الاعتـذار إذا توقـف الحـديث أو الاجتماع لبرهة والخروج إلى مكان آخر خالٍ - ربـما دورة الميـاه - لكـي تأخـذ دواءك دون أن يراك أحد.

إن تناول قرص دواء أو أخذ حقنة هو الشيء الأساسي الذي يتذكره العميل (أو أي شخص آخر) من الاجتماع؛ لذا، فإنه يعتبر من الأخطاء الفادحة في آداب التعامل مع الآخرين.

## نصيحة (٩٦): اعرف متى يمكنك حلاقة ذقنك في العمل

سألني شخص منذ فترة: "هل من الممكن أن أحلق ذقني في العمل أم سيعتبر زملائي في العمل إذا دخلوا علي دورة المياه وأنا أحلق أنني أتصرف بحماقة وعدم مسئولية؟"

إن أفضل إجابة عن هذ السؤال هي أن أي شيء يعتبر مقبولاً إذا تم القيام به بفطنة وحذر. إذا كان أحد الأشخاص مرهقًا للغاية ويرغب في استعادة نشاطه ومظهره الذي حضر به اجتماع استراتيجية العمل في الثامنة صباحًا من أجل اجتماع مبيعات آخر سيجريه الساعة الرابعة مساءً. فمن الممكن أن يأخذ معه العمل ماكينة الحلاقة الكهربائية. وبدلاً من استخدامها في دورة المياه العامة المزدحمة في الشركة، ينبغي أن يختار دورة مياه فارغة – أو الأفضل، حجرة خاصة. (يحتمل أن يحتاج أيضًا إلى استشارة خبير تجميل من أجل بعض النصائح عن العناية اليومية بالوجه.)

من الجيد أيضًا التحدث هنا عن الاهتمام بشعر الوجه. نادرًا ما ستجد شركة تمنع الموظفين من ترك ذقنهم دون حلاقتها أو الشارب أو السوالف. ومع ذلك، فإن الرجل يجب أن يهتم بنظافة وتهذيب شعر وجهه. هذا بالإضافة إلى ضرورة تهذيب اللحية والشارب بانتظام، وذلك بدلاً من الظهور بمظهر رجل الكهف ذي الشعر الطويل الأشعث. ويجب حلق السوالف بحيث تكون بطول منتصف الأذن أو أقصر.

## نصيحة (٩٧): تعامل مع أزمات الآخرين الشخصية باهتمام

يتصل العديد من الناس بالخط الساخن الخاص بنا للتحدث عـن مواقـف غير مسبوقة. ومن أغرب هذه المواقف هو السؤال عـن كيفيـة إبـداء الاهـتمام عندما يتعرض شخص معك في العمل لأزمة شخصية.

وفي هـذا الـشأن، أوصي بـالتركيز عـلى الوقـوف بجانـب هـذا الـشخص ومساندته – دون التدخل أكثر من اللازم – وتركه يقرر بنفسه الخطـوة التاليـة التي ينبغي أن يقوم بها. وبدلاً من إرسال رسالة صوتية له أو الذهاب إلى منزله دون إبلاغه (تصرف وقح للغاية)، ابعث له رسالة مكتوبة باليـد. اجعـل هـذا الشخص يعرف أنه وعائلته في بالك وتفكيرك وأخبره أنك موجود إذا احتـاج إلى أي شيء. إن هذا التصرف البسيط يجعل الآخرين يعرفون أن هنـاك إنـسانًا حقيقيًا يمكن التحدث معه ويهتم بهم حقًا ومستعد للاستماع إليهم.

## نصيحة (٩٨): تعامل بحذر مع مشاكل النظافة الشخصية

إنني أتحدث عن موضوع شخصي وشديد الحساسية؛ حيث يمكـن أن تجـد أحد زملائك في العمل يعاني من مشكلة خطيرة تتعلق بنظافته الشخصية. إنني لست بصدد الحديث عن مشاكل ثانوية تخص عدم الاهـتمام بتـصفيف الـشعر جيدًا أو الإصابة بالإرهاق في نهاية اليوم مما يؤثر عـلى الـشكل والمظهـر. وإنـما أتحدث عن مشاكل دائمة يستحيل تجاهلها وتؤثر سلبًا عـلى الجميـع بـما فـيهم العملاء المهمين والعملاء المحتملين.

نصيحتي لك ألا تفاتح زميلك في هذا الموضوع إلا إذا كانت علاقتك الشخصية به قوية. (وإذا لم تكن كذلك، فجد شخصًا آخر قريبًا منه أو تحدث مع رئيسه في العمل.) حاول العثور على مكان خاص لكي تتحدث معه بمعزل عن الآخرين حيث يمكنك بدء الحديث معه بالسطور التالية: "نظرًا لاحترامي وحبي الشديد لك، فإنني أريد أن أحكي لك مسألة شخصية لفت انتباهي إليها شخص ما منذ عدة سنوات ..." ثم قص عليه موقفًا من ماضيك يشبه موقفه الحالي. ومن خلال التركيز على نفسك والسماح للشخص الآخر باكتشاف النتيجة الواضحة لموقفه، فإنه سينظر لك على أنك تتشارك معه تجاربك في الحياة ولا تحاول اتهامه بشيء.

## نصيحة (٩٩): احتفظ دائمًا بمعطر للفم أو سكاكر النعناع

سنفترض أن أحد زملائك في الشركة أو المكتب يقوم يوميًا بتناول طعام يحتوي على ثوم أو بصل. وتضطر إلى تحمل رائحة نفسه الكريهة حتى نهاية اليوم. أو سنفترض أنك تتناول الغداء مع بعض زملائك في العمل وطلب شخص منهم وجبة مليئة بالكاري. وأنت تعلم أن هذا الشخص سيقابل عميل مهم في وقتٍ لاحق اليوم. هل ستمنعه من طلب وجبة ستترك رائحة كريهة لفمه والتي يمكن أن تجعل هذا العميل المهم ينفر منه؟

لسوء الحظ، لا ينتبه العديد من الأشخاص عندما تكون رائحة أفواههم كريهة وتؤثر على الآخرين ولا يتخذون قرارات صائبة بشأن الطعام الذي يتناولونه. وعلى كلٍ، فإنهم لا يستطيعون شم هذه الرائحة بأنفسهم وما لم يتحدث أحد ويخبرهم بذلك، فإنهم سيستمرون في تناول هذه الأطعمة ذات

الرائحة النفاذة. ولكن إذا كان هذا الشخص زميلاً لك في العمل وقريبًا منك، فربما تمتلك الشجاعة الكافية لتخبره بهذه المشكلة على انفراد وتقترح عليه اختيار أطعمة أخرى. ومع ذلك، فإنه إذا كانت علاقتك بهذا الشخص غير قوية بالدرجة الكافية التي تجعلك تتحدث معه في موضوع كهذا، فربما تحاول لفت انتباهه بطريقة أخرى أكثر ذكاءً ولباقة. حاول أن يكون معك دائمًا سكاكر نعناع معطرة للفم. ويمكنك بعد ذلك إعطاء واحدة لهذا الشخص في الوقت الذي تضع فيه واحدة في فمك. وبهذه الطريقة، فإنك تقوم ببعض الخطوات الحذرة لحل المشكلة مؤقتًا على الأقل. وإذا كان هذا الشخص يتمتع بقدر – ولو ضئيل – من الذكاء، فإنه سيدرك قصدك الحقيقي من إعطائه سكاكر النعناع. وربما يمنعه ذلك من تناول الأطعمة ذات الرائحة النفاذة والكريهة التي يمكن أن تتسبب في خسارته لوظيفته في المستقبل.

قم بتطبيق هذا المبدأ نفسه على عاداتك الخاصة بتناول الطعام. فعندما تختار الطعام الذي ستتناوله، يجب أن تفكر في الأشخاص الذين ترافقهم والأشخاص الذين ستكون معهم. فمن المؤكد أنك لا تريد حضور اجتماع مهم وأنت تفوح منك رائحة الثوم. اختر طعامك بذكاء وضع في اعتبارك الأشخاص الموجودين حولك. وإذا كان ممكنًا، اتجه فورًا إلى دورة المياه بعد تناول الطعام لتغسل أسنانك بالفرشاة أو تتمضمض بغسول الفم. واحتفظ دائمًا بمعطر للفم أو سكاكر النعناع.

## نصيحة (١٠٠): تأكد من عدم العطس على شيء أو في وجه أحد

على الرغم من أنك يمكن ألا تصدق، فإن هناك آداب خاصة بالعطس أو ما يمكن أن يسمى "إتيكيت العطس". وعلى كلٍ، فإن الإتيكيت أو آداب

التعامل تعني "كيف تتصرف بنجاح في مختلف المواقف" وفي حالة العطس، فإن هذا يعني أن تقوم دائمًا بوضع يدك اليسرى على فمك عندما تشعر أنك ستعطس. وبذلك، فإنك ستحافظ على يدك اليمنى نظيفة لمصافحة الآخرين بها أو إعطاء شيء لشخص آخر إذا افترضنا أنك تستعمل يدك اليمنى. (ملحوظة مهمة: إذا كنت تتعامل مع عملاء من دول الشرق الأوسط أو الهند، فيجب أن تعرف أنهم سيقدرون للغاية استخدامك ليدك اليسرى لتغطية فمك أثناء العطس. تنص آداب التعامل الخاصة بكل من دول الشرق الأوسط والهند على أن تستخدم يدك اليمنى فقط عند تقديم أو أخذ شيء من شخص آخر وأن تستخدم يدك اليسرى في القيام بالأشياء الخاصة بنظافتك الشخصية.)

تنص آداب العطس أيضًا على أن تعطس بعيدًا عمن حولك. وإذا لم تتمكن من ذلك، فابتعد عن الجهة التي يجلس فيها الآخرون. وإذا كنت لا تزال قريبًا جدًا منهم، فعلى الأقل ابعد وجهك عن الأشخاص الذين تتحدث إليهم أو اخفض رأسك بحيث تعطس أمامك مباشرةً.

ينطبق المبدأ نفسه على حالة السعال. فعندما تسعل، اسعل في يدك اليسرى وحاول أن تبعد عمن حولك قدر الإمكان.

## نصيحة (١٠١): اختاري التوقيت المناسب لإعلان خبر حملك

يحتمل أن تكون لدى السيدات نزعة خاصة للتعامل مع الأمور الصعبة عندما تصبحن حوامل، وخاصةً إذا كن يعملن في شركة يديرها الرجال. وبدلاً من نشر الخبر في الحال، خذي الوقت الذي تحتاجينه لوضع خطة تضمنين بها راحتك في بيئة عملك.

أخيرًا، من المؤكد أنه مع مرور الوقت يصبح من المستحيل إخفاء خبر الحمل. أخبري مديرك بالأمر قبل أن يعرف بمفرده من شكلك وتبدئي في تغيير نمط ملابسك. بالنسبة لبعض السيدات، يمكن أن تتضح عليهن علامات الحمل بعد ثلاثة أو خمسة شهور من بدء الحمل.

إنه لمن المهم أن تستعدي جيدًا قبل إخبار رئيسك في العمل بموضوع حملك. ويجب أن تكون لديكِ فكرة واضحة عن المدة التي ستستمرين في العمل فيها والمدة التي ستأخذينها إجازة ومتى ستعودين إلى العمل، إلى آخره. وحاولي أن تتعرفي أيضًا على سياسة الشركة فيما يتعلق بإجازة الوضع وتحدثي مع السيدات اللاتي حملن من قبل. فربما تحصلين على بعض النصائح المهمة منهن عن المشاكل أو العقبات التي قد تواجهينها في الشركة أو في الحياة بوجه عام.

## نصيحة (١٠٢): لا تجعل حياتك الشخصية مشاعًا في العمل

من الأفضل ألا تجعل حياتك الشخصية مشاعًا في العمل وأن تحتفظ بتفاصيلها لنفسك أو لأقرب الأقربين لك من زملائك. وحاول أن تفصل بين حياتك العملية وحياتك الشخصية، وخاصةً إذا كنت تعرف أن تفاصيل حياتك الشخصية ستؤثر بالسلب على وظيفتك.

## نصيحة (١٠٣): اترك انطباعًا أوليًا جيدًا عنك في مقابلات العمل

إن أكثر وقت يمكن أن تحتاج فيه إلى ترك انطباع أولي جيد عنك هو في مقابلات العمل لأن رأي الشخص الذي يجري معك المقابلة في الاجتماع الأول عادةً ما يكون له تأثير كبير للغاية على نجاح أو فشل قبولك للوظيفة.

فيما يلي بعض الأفكار لمساعدتك في تخطي هذه اللحظات المهمة والصعبة:

- ابذل بعض الجهد واكتشف أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الشركة وموظفيها والوظيفة التي تتقدم إليها والشخص الذي سيجري معك المقابلة. وكلما زادت كمية المعلومات التي تعرفها عن الشركة عند إجراء المقابلة، زادت احتمالات معاودة الاتصال بك لإجراء مقابلة ثانية.
- اهتم بمظهرك جيدًا. فينبغي أن يهذب الرجل شعره ويمشطه ويحلق ذقنه. (استثناء: إذا علمت من نتائج البحث الذي قمت به عن الشركة التي تتقدم لها أن إطالة شعر الذقن مقبول – أو أنها حتى تشجع على ذلك، فليس هناك شيء في ترك شعر ذقنك مع تهذيبه جيدًا.) أما بالنسبة للسيدات، فينبغي أن يتبعن البساطة والأناقة، وذلك فيما يتعلق بوضع مستحضرات التجميل أو تسريحة الشعر أو تقليم الأظافر.
- حاول ارتداء ملابس تتناسب مع طبيعة الوظيفة التي تتقدم لها. على سبيل المثال، إذا كنت تتقدم لوظيفة في شركة، فإن أفضل ما يمكن أن ترتديه هو بدلة عمل رسمية وحذاء جلد أسود أو بني ملمع جيدًا. في حين أن السيدات تتمتعن بقدر أكبر من الحرية فيما يتعلق باختيار الألوان، ولكن مع ذلك يجب أن تحاولن ارتداء ملابس محافظة ومحتشمة. ينبغي أن تتجنبن ارتداء الأحذية المفتوحة من الأمام أو الصنادل. ويمكنهن بدلاً من ذلك ارتداء حذاء خفيف بكعب يتراوح طوله من ١ إلى ٢ سم مصنوع من الجلد الطبيعي أو الصناعي على أن يكون لونه هادئًا.

- لا تكثر في وضع العطور. تذكر أنك يجب أن تضع العطـر أو الكولونيـا وأنت ترتدي ملابسك فقط. ومن ثم، فـلا ينبغـي أن تعيـد وضـعه إذا دخلت دورة مياه الشركة أو قبل الدخول لإجراء المقابلة مباشرةً.
- تأكد من أن هيئتك ونظافتك الشخـصية في أحـسن صـورة بـها لا يتـيح المجال لأحد لأن يعلق على أيهما. انتبه جيـدًا لرائحـة فمـك. وإذا كنـت معتادًا على شرب القهوة وتوقعت أنك سـتتحدث مـع أشـخاص عـن قرب، فتأكد من وضع سكاكر النعناع في فمك قبل إجراء المقابلة.

## نصيحة (١٠٤): اجعل الشخص الذي يُجري معك المقابلة يشعر أنك مميز

بمجرد بدء مقابلة العمل، تذكر النصائح التالية:

- حاول أن تكون شخصًا إيجابيًا. وإذا مررت بتجربة عمل سيئة مع رئيس لك في الماضي، فحاول أن تجد طريقة تمدح بها نيـة هـذا الـشخص، ثـم تحدث عما تعلمته والخبرة التي اكتسبتها من العمل معه. وإذا لم تـستطع أن تقول أي شيء إيجابي، فلا تقل عنه أي شيء على الإطلاق. وبدلاً من التحدث بسوء عن صاحب العمل السابق، وهو الأمر الذي يمكـن أن يؤدي إلى اعتقاد من يُجري معك المقابلة أنك موظـف مـشاغب – ركـز على المستقبل والتزم التحدث بإيجابية وتفاؤل مهما حدث.
- أما فيما يتعلق بالحديث عن الراتـب، فتـذكر ألا تكـون أنـت مـن يبـدأ الحديث في هذا الموضوع. يجب أن يكـون هـدفك هـو جعـل صـاحب العمل يتحدث عنه. وعندما يفعل، تذكر أن تسأله: "مـا أفـضل راتـب

يمكن أن أحصل عليه في شركتك؟" وحاول قبل أن تذهب إلى المقابلة معرفة الراتب الذي تم عرضه على الأشخاص الآخرين الذين تقدموا للوظيفة نفسها.

- **إذا كنت تريد حقًا الحصول على هذه الوظيفة، فبين له اهتمامك هذا بسؤاله عن آخر شخص كان يشغل الوظيفة.** كذلك، اهتم بمعرفة الأهداف قصيرة المدى وطويلة المدى للشركة والمعدل الزمني الذي يتم خلاله تعيين أشخاص من داخل الشركة في هذه الوظائف الجديدة.

- **إن الثقة في النفس شيء جيد، ومع ذلك، تجنب الظهور كما لو كنت أنت من يسيطر على المقابلة.** لا بد أن تدرك أنك ستكون لك اليد العليا خلال المقابلة (أو أي اجتماع يخص هذا الموضوع) إذا طرحت أسئلة بقدر ما أجبت على أخرى. وبدلاً من الظهور على أنك شخص مغرور أو يقتصر اهتمامك على نفسك فقط، فيجب أن يكون هدفك إظهار اهتمامك الحقيقي بما يسأله لك الشخص الذي يُجري معك المقابلة أو يناقشه معك.

## نصيحة (١٠٥): اعرف كيف تجذب اهتمام أصحاب العمل المحتملين

في بعض الأحيان، يمكن أن يؤثر أسلوبك في البحث عن وظيفة بشكل عكسي عليك وعلى من حولك. حاول أن تكون حذرًا ولطيفًا. وفيما يلي بعض الإرشادات التي ستساعدك في اجتياز موقفين من أكثر المواقف شيوعًا وصعوبة:

**الموقف الأول:** عُرضت عليك وظيفة في شركـة ولـديك مقابلـة في شركـة أخرى من أجل وظيفة تريد الحصول عليها. فهل من الممكن أن تؤجل قـرارك بخصوص العرض الأول؟

بالتأكيد، يمكن أن يكون مثل هذا الموقف في صـالحك لأنـه سيـساعدك في الحصول على أفضل وظيفة وبأفضل راتـب. وعنـدما تـذهب لإجـراء مقابلـة العمل الخاصة بالوظيفة الثانية، أخبر الشخص الذي يُجري معك المقابلة بـشأن الوظيفة المعروضة عليك وأوضح له بأمانة ولباقة وثقة المميزات التـي سـتعود عليك من قبول الوظيفة الأخـرى (عـلى سـبيل المثـال، راتـب أكـبر أو مزايـا إضافية). ومهما كانت المزايا الخاصـة بالوظيفـة التـي سيعرضـها عليـك هـذا الشخص بعد ذلك، فتأكد من حصولك عليهـا مكتوبـة في ورقـة رسـمية مـن الشركة. فكر جيدًا قبل قبول الوظيفة الأولى التي عُرضـت عليـك خوفًـا مـن عدم حصولك على الوظيفة الثانية. الحقيقة هي أنك ذو قيمة كبيرة لأية شركـة تقوم بتوظيفك وينبغي أن تقدم نفسك على هذا الأساس.

**الموقف الثاني:** تم تعيينك في وظيفة مـؤخرًا، ولكنـك تبحـث عـن وظيفـة أخرى. فهـل مـن الممكـن أن تعطـي رقـم تليفـون العمـل أو رقـم الطـوارئ للشركات الأخرى؟

لا، لأنه عندما تعمل في شركة، فينبغي أن تمنح تركيزك واهتمامك كلـه لهـا. وعند تحديد مواعيد مقابلات العمل أو الاتصالات الهاتفية التي تليها، فافعـل ذلك قبل أو بعد موعد العمل أو في وقت الغداء خارج مقـر الـشركة. إن هـذا

ليس فقط التصرف السليم الذي يجب أن تقوم به، ولكنه يُظهر أيضًا مبادئك وأخلاقك الكريمة للأشخاص الذين يمكن أن يصبحوا رؤساءك في العمل في المستقبل. ومن خلال احترامك لوقت صاحب العمل الحالي، فإن أصحاب العمل المحتملين سيعرفون طبيعة الشخص الذي سيوظفونه.

## الملخص

- تذكر أن تناول الأدوية أمام الأشخاص الذين تربطك بهم علاقات عمل يعتبر خطأ جسيمًا فيما يتعلق بآداب التعامل مع الآخرين. خذ الدواء قبل أو بعد الاجتماع أو يمكنك الاستئذان إذا سنحت لك الفرصة في أثناء الاجتماع.
- إذا استطاع الرجل إيجاد مكان غير مزدحم بالموظفين في الشركة أو مكان خاص ورغب في حلاقة ذقنه بعد الظهر حتى لا يبدو مرهقًا وغير أنيق، فيمكنه القيام بذلك ولكن بسرعة.
- عند التعامل مع زميل في العمل يواجه أزمة شخصية، فقف إلى جانبه وسانده ولكن دعه يقرر ما سيفعله.
- لا تتحدث مع زميل لك بشأن مشكلة تخص نظافته الشخصية إلا إذا كانت تربطك به علاقة شخصية قوية. وإذا قررت أن تتحدث معه شخصيًا، فيجب أن تتحدث معه على انفراد وفي مكان خاص ولا تهاجمه، ولكن أظهر له أنك إلى جانبه وتهمك مصلحته.
- اعرف متى وكيف تعطي سكاكر النعناع لزميلك دون الإساءة إليه.

- ضع يدك اليسرى على فمك عندما تشعر أنك ستعطس.
- إذا كنتِ ستعلنين خبر حملك، ففكري جيدًا في طريقـة إعـلان الخـبر – وإذا كان ممكنًا – فتحدثي إلى السيدات في الشركة اللاتي حملن مـن قبـل لتستقي منهن خبرتهن في هذا الصدد.
- إذا لم تكن تربطك علاقات صداقة قوية بزملائك في العمل، فربما ترغب في الاحتفاظ بتفاصيل حياتك الشخصية لنفسك.
- احرص على ترك انطباع أول جيد عنك في مقابلات العمـل. حـاول أن تستعد للمقابلة واهتم جيدًا بشكلك وهيئتك.
- أظهر رباطة جأشك وتفاؤلك وذكاءك في مقابلات العمل.
- تعامل بحرص مع الاستعلامات والأسئلة التي تخص أية وظيفة خارج الشركة التي تعمل بها ولا تجعل أصحاب العمل الحاليين أو المستقبليين يأخذوا فكرة خاطئة أو سيئة عنك.

# الفصل العاشر

# أسئلة عامة في آداب العمل

"إن إجراء عملي واحد خير من عدة نظريات لا تعدو أكثر من كونها حبرًا على ورق."

قول شائع مجهول المصدر

في هذا الفصل، سنلقي نظرة على بعض المشاكل الخاصة بآداب العمل أو التعامل مع الآخرين. جدير بالذكر أنها مجموعة مشاكل أرسلها لي قراء عمودي الأسبوعي في الجريدة التي أكتب بها وخصصوا جزءًا من وقتهم للتواصل معي والتحدث عن المشاكل المزعجة التي يواجهونها في العمل. ستساعدك إجابات هذه الأسئلة في معرفة كيفية التعامل مع بعض أكثر المتغيرات المثيرة والشيقة في آداب العمل اليومية.

## نصيحة (١٠٦): ساعد الآخرين في عدم استخدام مصطلحات العمل المتخصصة في المناسبات الاجتماعية

السؤال: كيف يمكنني حث المعارف الجدد على عدم الإفراط في استخدام المصطلحات الخاصة بمجال عملهم في المناسبات الاجتماعية؟ منذ عدة أيام، حضرت حفلة أقامتها إحدى الشركات. وكان العديد من الأشخاص يتحدثون عن مجريات الأحداث في مجال عملهم. وقد كان من الصعب عليّ الاشتراك في الحديث معهم لأنهم كانوا يتحدثون عن أشياء لا أفهمها أنا ولا الأشخاص الآخرون الجالسون معنا على المائدة نفسها، ولكنها مفهومة لهم.

الإجابة: بينما يمكـن أن يفـترض الـبعض أن الكـل يفهـم الاختـصارات والمصطلحات الخاصة بمجال عملهم، فإنها في الحقيقة يمكن أن تكون بمثابـة "لغة أجنبية" للآخرين. في المرة القادمـة التـي تجـد فيهـا نفـسك في مثـل هـذا الموقف، استجمع شجاعتك واطلب من هؤلاء الأشخاص مساعدتك في فهم ما يقولونه. وبذلك، يمكن أن تلفت انتباههم وربما يسألوا إذا كـان الآخـرون يفهموا ما يقولونه أو يعزفوا عن الأحاديث الخاصة أو القـاصرة عـلى مجموعـة بعينها في اللقاءات التي يحضرها أشخاص من خارج مجال عملهم.

## نصيحة (١٠٧): انتبهي إلى مشاكل دورات مياه السيدات

السؤال: لماذا تتعمد بعض السيدات التغاضي عن حقيقة أن المرآة الموجـودة في دورة مياه السيدات في الشركة ليست من أجل تـسريح الـشعر أو النظـر إلى النفس طويلاً بإعجاب أو إعادة وضع العطر؟ إن مرآة دورة مياه الشركة مثبتـة في مكانها من أجل غسل الوجه لاستعادة النشاط والحيوية. لذا، فإن استخدام الناس للمرآة بهذه الطريقة السيئة يعتبر خرقًا لآداب مكان العمل.

الإجابة: إن احتكار المرء لأحد المرافق العامة لوقت طويل لمنفعته الشخصية يعد خرقًا لآداب العمل. فالسلوكيات الاجتماعية وسلوكيات العمل تنص على ضرورة تجنب الإفراط في التزين والتبرج في الأماكن العامـة. ويتـضمن ذلـك عدم الإفراط في وضع العطر أو شغل أحد الأحواض لفترة طويلـة - في حـين أن هناك من يحتاجه - أو غسل الأسنان أو تنظيفها بـالخيط في مكـان مـزدحم وملفت للنظر ...إلخ؛ نظرًا لأنه يجب القيام بهذه الأمور في مكان خاص وليس في دورة مياه عمومية يدخلها الجميع.

## نصيحة (١٠٨): انتبه إلى مشاكل دورات مياه الرجال

السؤال: قبل أن أبدأ العمل في الشركة الحالية، كنت أعتقد أن جميع الرجال يعرفون آداب استخدام دورات المياه العمومية. وبعبارة أخرى، عند دخول دورة مياه تحتوي على ثلاث مباول، فإن الرجل الأول يجب أن يستخدم إما المبولة الأولى أو الثالثة. في حين أن الرجل الثاني الذي يدخل بعده يجب أن يستخدم المبولة التي في الجهة الأخرى أو على بُعد مبولتين من الرجل الواقف، وذلك إذا كان هناك أكثر من ثلاث مباول. والحالة الوحيدة المسموح فيها باستخدام المبولة التي في الوسط هي عندما تكون هي الوحيدة الشاغرة. يبدو أن بعض الرجال لا يعرفون هذه الآداب، وكذلك الآداب الخاصة بغض الطرف؛ أي أن تظل عينه إلى الأسفل أو الأمام. وعلى الرغم من أن ذلك موضوع حساس للغاية، فإنني سأكون ممتنًا إذا تحدثت عنه. هل ما زال الناس يطبقون هذه القواعد والسلوكيات أم أنه عفا عليها الزمن؟

الإجابة: إن هذه القواعد والآداب مهمة للغاية. ويحتاج كل فرد إلى التمتع بقدر من الخصوصية والكرامة. ويجب احترام هذه الخصوصية - خاصةً في دورة المياه العمومية. ولحين معرفة قواعد أخرى تخص آداب استخدام دورات المياه وتكون أفضل مما سبق ذكره، فإنني أقر وأؤكد على صحة ما قلته. وينبغي أن أقول إنك ربما باتباع مثل هذه القواعد ستسهم في تعليم جيل جديد من الرجال آداب استخدام دورات المياه العمومية.

## نصيحة (١٠٩): تعرفي على كيفية التعامل مع عميل أو زميل يريد الارتباط بك دون رغبتك في ذلك

السؤال: ذهبت مؤخرًا إلى عشاء عمل مع واحد من أهم وأفضل عملائي. وقد اندهشت للغاية عندما عبّر عن اهتمامه الزائد بي ورغبته في الارتباط بي. (مع العلم أنني مرتبطة بالفعل.) كيف يمكن التعامل مع مثل هذا الموقف؟

الإجابة: أتمنى أن تكوني قد أخبرتي هذا الشخص – أنه على الرغم من تقديرك له كعميل مهم – أنكِ مرتبطة بالفعل ولا تحبي الخلط بين العمل وحياتك الشخصية. إن وضع حدود بأسلوب لطيف، ولكن بحزم هي أفضل طريقة أمامك للخروج من هذا الموقف الحساس.

تجدر الإشارة إلى أنه يمكن أن تحدث الكثير من المشاكل عندما يخلط الناس بين حياتهم العاطفية وعملهم. فيمكن أن تعرضي نفسك لخسارة وظيفتك أو ترويج إشاعات عنكِ أو خسارة ثقة رؤسائك ومديريك أو التسبب في مشاكل ضخمة أو إذا كان أحدكما متزوجًا، فسيجني الشخص الآخر كره وغضب الزوج أو الزوجة المظلومة.

توجد طريقة واحدة لتتجنبي الوقوع مرة أخرى في مثل هذا الموقف المحرج الذي وصفتيه وهي أن تدبري حضور ثلاثة أفراد آخرين على الأقل معكِ إلى أي عشاء عمل في المستقبل. وإذا فعلتِ ذلك من قبل، فإنه كان كفيلاً بمنع هذا العميل من محاولة التقرب منكِ.

## نصيحة (١١٠): تعامل بحذر مع الآخرين في الحفلات

السؤال: إنني أحضر الكثير من الحفلات الرسمية التي تقيمها الشركة؛ حيث تتم دعوة زوجات عملائي وزملائي في العمل. وقد اختار أحد أفضل عملائي وقف التعامل مع شركتنا والتعامل مع الشركة المنافسة لأنه اعتقد أنني أغازل زوجته عندما كنا نتقابل في العطلات. (في الحقيقة، إنني لم أغازل أحدًا.) فكيف كان بإمكاني تجنب هذا الموقف؟

الإجابة: إن أسلوب التعامل مع الآخرين على السجية وبطريقة حماسية دون تحفظ أو وضع حدود يمكن أن يُساء فهمه على أنه رغبة في إقامة علاقة رومانسية مع الشخص الآخر. والموقف الذي ذكرته ليس نادر الحدوث على الإطلاق؛ نظرًا لأن الناس في الحفلات كثيرًا ما يحاولون تسليط الضوء والاهتمام بالأشخاص الذين لا يعرفونهم جيدًا. ويعتبر ذلك شيئًا جيدًا غير أنه في بعض المواقف - كالذي ذكرته آنفًا - لا يعتبر الاهتمام الزائد بزوجة أحد فكرة جيدة، وخاصةً إذا كان من الممكن أن يُساء فهمك.

## نصيحة (١١١): لا تستخدم بريد الشركة في إرسال الرسائل الشخصية والعاطفية

السؤال: ارتبط اثنان من زملائنا في الشركة عاطفيًا واستعدا لإتمام الزواج لكنهما لم يفصحا عن نيتهما في ذلك بعد. وفي معظم الأحوال، كانا يتعاملان مع بعضهما البعض بحذر شديد. ومع ذلك، فإنهما مؤخرًا ارتكبا خطأ أدى إلى أن أصبحت علاقتهما معروفة لكل الشركة. فقد قرر أحدهما التودد إلى الآخر عن طريق إرسال رسالة عاطفية على البريد الإليكتروني الخاص بالشركة. وتم

إرسال الرسالة بالخطأ إلى جميع العاملين بالشركة. فهل لـديك أيـة أفكـار عـن الطريقة التي كان من الممكن أن يتعاملا بها مع الموقف بشكل أفضل؟

الإجابة: بالتأكيد – لا تستخدم نظام البريد الإليكتروني الخاص بالشركة إلا في الأمور الخاصة بالعمل فقط. وما لم تكن تريـد أن يوبخـك مـدير الـشركة، فاحتفظ بمشاعرك وشئونك العاطفية لوقتك الخاص. وتـذكر أن العديـد مـن نظم البريد الإليكتروني تحتفظ بسجل بكل رسالة مرسلة، وذلك بغـض النظـر عما إذا كانت رسالة خاصة أم لا. وإذا لم ترد أن يقرأ رئيسك أو مـدير الـشركة رسالتك، فلا ترسلها من خلال البريد الإليكتروني الخاص بالشركة.

استخدم أدوات العمل في إتمام العمل. وتعامل مـع حياتـك العاطفيـة كـما تريد بعد أوقات العمل.

## نصيحة (١١٢): لا تنحنِ عند التحدث مع شخص قعيد

السؤال: عندما تتحدث إلى شخص قعيد، فهل ينبغي أن تنحني أو تجثو على قدمك حتى تصبح في مستواه؟

الإجابة: لا ينبغي أن تنحني لأسفل حتى تتحدث إلى شخص قعيد أكثر مما تفعل لتتحدث إلى شخص أقصر منك. وما دمنا قد تحـدثنا في هـذا الموضـوع، فتجنب التحدث بازدراء أو بطريقة تدل على إحساسك بالـشفقة أو الأفـضلية مع الأشخاص المقعدين أو الذين يعانون من أيـة إعاقـات أخـرى. إن العجـز الجسدي لا يعني بالضرورة انخفاض القدرة العقلية.

## نصيحة (١١٣): اعرف الطريقة المثلى لتبادل بطاقات العمل

السؤال: ماذا يجب أن أفعل عندما يعطيني أحد بطاقة العمل الخاصة ببياناته الشخصية؟

الإجابة: عندما يعطيك أحد بطاقة عمله، فانظر إليها لبضع ثواني. وإذا كان ممكنًا، فيجب أن تمتدح لقب الشخص أو شعار شركته أو تصميم بطاقة العمل ...إلخ. ويجب وضع البطاقة إما على المكتب أو داخل ملف أو حقيبة الأوراق. ولا يجب وضع بطاقة العمل في المحفظة ثم وضعها في جيب البنطلون الخلفي.

بالمناسبة، إن أي شخص لديه بطاقات عمل لا يجب أن يغادر المنزل (أو المكتب) من دونها. وتأكد من أن البطاقات نظيفة تمامًا وغير مخدوشة أو مقطوعة نظرًا لأنه يمكن إقامة علاقات عمل وتبادل بطاقات العمل في أكثر الأماكن التي لا تتوقع فيها ذلك. وبالتالي، كن مستعدًا في كل وقت.

## نصيحة (١١٤): اترك انطباعًا إيجابيًا عنك لدى الشخصيات المهمة

السؤال: كيف يمكنني ترك أفضل انطباع عني عند مقابلة أحد الأشخاص المهمين في المطار؟

الإجابة: في البداية، تأكد من أن سيارتك بالكامل نظيفة جدًا. ولا تقع في الخطأ الذي وقعت فيه إحدى القارئات. فقد تم تكليفها باستقبال رئيسها في المطار وإيصاله إلى حيث سيقيم. ونظرًا لأن السيارة كانت بمثابة وانعكاس لشخصيتها، فقد قامت بغسلها من الداخل والخارج. ثم وقعت في الخطأ، فقد نقلت كل ما كان موجودًا في المقعد الخلفي إلى صندوق السيارة بطريقة عشوائية. وعندما حان وقت استقبال الرئيس وإيصاله إلى حيث يريد، تبين أن المكان الوحيد الذي يتناسب مع حجم حقائبه الضخمة هو صندوق السيارة. وقد أحست بالإحباط الشديد والإحراج. ولنقل إن انطباع هذا المدير عن نظافة ونظام هذه السيدة لم يكن إيجابيًا على الإطلاق كما كان من المحتمل أن يكون. وبالتالي، فإن عدم تنظيف السيارة بالكامل ليس كافيًا.

## نصيحة (١١٥): تعلم كيفية التعامل مع موظفي الاستقبال

السؤال: يحدث لي شيء غريب مع بعض موظفي الاستقبال. فعندما أذهب إلى موعد عمل معين وأخبرهم اسمي، فإنهم حتمًا يسألونني "ما اسم حضرتك مرة أخرى؟" أليس من المفترض تهيئة الأشخاص الذين يعملون في مثل هـذه الوظائف على ترك انطباعات أولى أفضل من ذلك؟

الإجابة: إنني أتفق معك فيما تقـول، ولكـن ضـع في اعتبـارك أن موظـف الاستقبال يعمل في وظيفة شاقة دون سماع كلمة طيبة من أحد.

إن موظف الاستقبال الجيد سيدون كـلاً مـن اسـم المتـصل واسـم الزائـر بمجرد ذكره (حتى لو تطلب ذلك أنه عند سماعه لاسم جديد غير مـألوف أن يطلب من صاحبه تهجئته). تسمح هذه الطريقة لموظف الاستقبال بذكر اسـم المتصل/ الزائر للشخص الموجـود في المكتـب. هـذا بالإضـافة إلى أنهـا تجعلـه مسيطرًا على الموقف من خلال استخدام الاسم الصحيح.

يمكنك مساعدة موظف الاستقبال في ذكر اسمك صحيحًا وعدم الـسؤال عنه مرة أخرى، وذلك من خلال الاقتراب من مكتب موظف الاسـتقبال وفي يدك بطاقة العمـل الخاصـة بـك حتـى تعطيهـا لـه. وأؤكـد لـك أن مـوظفي الاستقبال سـيقدرون صـنيعك هـذا؛ حيـث إنهـم يتلقـون المكالمـات الهاتفيـة ويستقبلون الزوار في الوقت نفسه.

## نصيحة (١١٦): اعرف كيفية التغلب على مشكلة استخدام الألقاب الصحيحة

السؤال: عندما تُقدم سيدة نفسها لأحد الموظفين من أجـل موعـد خـاص بالعمل، فهل يجب أن تقول له آنسة أو مدام قبل اسمها؟ وما دمنا نتحـدث في

هذا الموضوع، فماذا أفعل عندما يتم تقديم عميلة لي في سن والدتي؟ وهل يجب أم أخاطبها باسمها دون لقب إذا كان الشخص الذي قدمنا لبعض يفعل ذلك أو ينبغي أن أخاطبها بلقبها؟

الإجابة: إن الإجابة هي أنه ليس من اللائق أن تقدم امرأة نفسها باسم، مثلاً السيدة/ مدام "جين سميث"، كما هو الحال مع الرجل الذي يقدم نفسه باسم السيد "ويليام جونز". ينبغي أن يستخدم الآخرون الألقاب وليس الشخص الذي يقدم نفسه للآخرين.

عندما تقابل عميلاً أكبر منك في السن بكثير، فخاطبه بلقبه حتى ولو كان زملاؤك يخاطبونه باسمه دون لقبه. وإذا أراد الشخص أن تخاطبه باسمه دون لقب، فسوف يخبرك. وتذكر أنك لن تقع في المشاكل لكونك تتعامل بأسلوب رسمي، ولكن العكس صحيح.

## الملخص

- ساعد المعارف الجدد في الانتباه لمسألة استخدام تعبيرات ومصطلحات خاصة بمجال عملهم في المناسبات الاجتماعية، وذلك من خلال طلبك منهم إيضاح ما يقولونه حتى يفهمهم الأشخاص الآخرون الذين يجلسون معهم.
- انتبهي إلى آداب استخدام دورات مياه السيدات، وتجنبي احتكار الأماكن العامة لنفسك لفترة طويلة.
- انتبه إلى آداب استخدام دورات مياه الرجال، ولا تستخدم المبولة المجاورة لشخص آخر إلا إذا اضطرتك الظروف واحترم خصوصية الآخرين.

- كوني مستعدة لوضع حدود بينك وبين زملاء العمل أو العملاء الـذين قد يحاول أحدهم الارتباط بكِ دون رغبتـك في ذلـك بطريقـة لطيفـة، ولكن بحزم.
- تعامل في حفلات العمل بطريقـة لا تجعـل الآخـرين يـسيئون فهمـك واهتم بكل زوجات العملاء الحاضرين وليس واحدة فقط.
- استخدم أدوات العمل من أجل العمـل وأرسـل الرسـائل الشخـصية والعاطفية بعد أوقات العمل الرسمية.
- ليست هناك حاجة لكي تنحني إلى أسفل من أجل التحدث إلى شخص قعيد أكثر مما تفعل عند التحدث مع شخص أقصر منك.
- اعرف ما الذي يجب أن تفعله عندما يقدم لك أحد بطاقة العمل الخاصة ببياناته الشخصية.
- حاول ترك أفضل انطباع ممكن عنك عنـد اسـتقبال أحـد الأشـخاص المهمين في المطار ونظف سيارتك كلها جيدًا ولا تنس صندوق السيارة.
- عامل موظفي الاستقبال باحترام وساعدهم في تذكر اسمك بإعطـائهم بطاقة عملك وأنت تقترب من مكتب الاستقبال.
- استخدم لقب "آنسة" قبل اسم السيدة التي تخاطبهـا، إلا إذا قيـل لـك غير ذلك.

# الملحــــق

## آداب العمل في أستراليا

### أسلوب الترحيب

إن عبارات الترحيـب المستخدمة في أسـتراليا هـي Hello وG'day ولـيس Good morning وGood-bye.

كن مستعدًا لتقديم بطاقة العمل الخاصة بك. ومع ذلك، فلا تنـدهش إذا لم تحصل على واحدة في المقابل. ونظرًا لأن أستراليا دولـة لا تهـتم كثـيرًا بالحالـة الاجتماعية للفرد، فإن الأستراليين لا يستخدمون الألقاب عند تعريف النـاس ببعض لكسب الاحترام. ويرجع ذلك إلى أن الأفعـال والـسمعة تفـوق عامـةً الألقاب.

### أساليب الحوار

عند العمل مع شخص أسترالي، فاعلم أنك ستحتاج إلى التحدث معه قليلاً للتعرف عليه وإزالة الحواجز بينكما قبل التحدث في أمور العمـل. وسـتجد أن الأستراليين يتسمون بالصراحة وغالبًا ما سيتوقعون منك فعل المثل.

تشتمل الموضوعات المناسبة التي يمكن أن تناقشها مع الشخص الأسترالي على الموضوعات الرياضية والجولات السياحية التي قمت بها أثناء وجودك في أستراليا. وإذا اخترت التحدث في موضوعات سياسية أو دينيـة، فـامزح معـه

وحاول أن تكون خفيف الظل. علاوةً على التمتع بإبداء رأيك بقوة وصراحة، فإن المزاح يعتبر أيضًا شكلاً من أشكال التسلية والمتعة.

### الدقة في المواعيد

إن الدقة في المواعيد تتمتع باحترام الجميع وتعتبر أحد المبادئ الاجتماعية الأساسية في العمل. فإذا تأخرت على موعد عمل، فسوف ينعكس ذلك بشكل سلبي عليك وعلى شركتك.

### السلوكيات العامة

عندما تستقل سيارة أجرة في أستراليا، فإنه يُتوقع منك الجلوس في المقعد الأمامي بجانب السائق وليس في المقعد الخلفي. ويتعين عليك تجنب حركة رفع الإبهام لسائقي سيارات الأجرة المنتشرة في أمريكا لأنها غير مقبولة في أستراليا. أما عن زي العمل المقبول في أستراليا فهو الملابس التقليدية والمحافظة بوجه عام.

### وجبات العمل

إذا كنت في مطعم، فمن المناسب أن تطلب مشروبًا أو أي شيء للأشخاص الذين تجلس معهم وتدفع حسابه. وعندما تتم دعوتك إلى منزل أحد الأستراليين، فمن الجيد أن تحضر معك هدية، مثل حلوى أو زهور. وبينما يتم تقديم العشاء في الساعات الأولى من الليل؛ أي ما بين الساعة السادسة والثامنة مساءً، فإنه يتم تقديم عشاء متأخر بعد وجبة العشاء الرئيسية ببضع ساعات.

## آداب العمل في فرنسا

### أسلوب الترحيب

عند إلقاء التحية على أستاذ أو مهندس فرنسي، فينبغي أن تستخدم لقبه في التحية نظرًا لأن ذلك يعد دليلاً على كياستك وذوقك العالي. هذا بالإضافة إلى أنه تتم مخاطبة مديري الشركة والرؤساء بألقابهم أيضًا، مثل Monsieur le directeur بمعني سيدي الرئيس.

انتبه إلى أنه عند رؤية شخص يقال له chef فهذا ليس معناه أنه طاهي يعمل في المطبخ ولكنه يترجم على أنه مدير أو رئيس في العمل.

حتى بعد إقامة علاقة عمل مع شخص فرنسي، فمن الأفضل أن تحافظ على بعض الرسميات عند التعامل معه (مثل، مخاطبته بلقبه).

### أساليب الحوار

يمكن أن تتحدث مع شخص فرنسي عن بلدك واهتماماتك أو هواياتك والطعام وثقافات الدول الأخرى والرياضة.

تجنب التحدث في بعض الموضوعات، مثل أسعار أو تكلفة أشياء معينة ومهنة شخص معين والتحيز لأبناء وطنك والمرتبات وأسئلة عن عائلة أحد الأشخاص.

### الدقة في المواعيد

على الرغم من أن الأشخاص المقيمين في جنوب فرنسا يمكن ألا يهتموا كثيرًا بمواعيد المقابلات، فإنه لا يزال من المهم أن تحترم وقت الشخص الذي تتعامل معه.

## السلوكيات العامة

بينما يمكن أن يقف الفرنسيون قريبين من بعض عند التحدث عن أي شيء عما يفعل أهل أمريكا الشمالية، فمن المعتاد زيادة هذه المسافة عند التحدث في أمور العمل. يجب أن تُظهِر يديك في جميع الأوقات حتى عندما تكون جالسًا على المائدة أو المكتب.

## وجبات العمل

يمكنك دعوة عميلك الفرنسي إلى تناول وجبة الغداء معك. وإذا بادر هو بدعوتك، فلا يزال مناسبًا أن تتصرف على أنك المُضيف.

إن الفرنسيين معروفون باهتمامهم الشديد بوجبة العشاء وبالتحضير لها. وكما هو معروف أن العديد من الأمريكيين "لا يهتمون بالطعام كثيرًا، فإنه يبدو أن الفرنسيين يهتمون بالطعام اهتمامًا كبيرًا. ومن ثم، فإن وجبات العمل لدى الفرنسيين في العادة ليست اجتماعات عاجلة.

إذا تمت دعوتك إلى منزل زميل فرنسي وجلبت له زهورًا، فتأكد من أن يكون عددها فرديًا واختر أي نوع غير زهرة الأقحوان.

يجب ألا تتحدث عن العمل إلا بعد الانتهاء من تناول العشاء؛ أي عندما يتم تقديم القهوة أو أي مشروب آخر.

تقتضي آداب المائدة أن يجلس المضيف والمضيفة على رأس المائدة في مواجهة بعضهما. ويجلس الضيوف بعدهما في ترتيب تنازلي حسب الأهمية من اليسار إلى اليمين.

لن يقدم لك أحد طبقًا للخبز. وعندما تتناول الخبز، يمكنك وضعه على المائدة بجوار طبقك الرئيسي.

## آداب العمل في ألمانيا

### أسلوب الترحيب

عند مقابلة مجموعة من الأشخاص الألمان، فقم بإلقاء التحية عليهم جميعًا ثم صافح كل شخص منهم باليد. بدلاً من تقديم بطاقة العمل الخاصة بك إلى عميلك الألماني المحتمل، قم بوضعها في الملف الذي ستعطيه له. وإذا حضرت اجتماع عمل لن يأخذ فيه العميل أي أوراق أو ملفات منك ، فقدم بطاقة عملك عندما توشك على المغادرة. وتأكد من مصافحتك إياه بطريقة تنم عن الود والحماس.

من الطبيعي أن يقوم طرف ثالث بتقديم شخصين لا يعرفان بعضهما إلى بعض. في جنوب ألمانيا والمدن الصغيرة، يجب مخاطبة الرجال المتخصصين في بعض المهن (مثل المحامي والدكتور ورجل الدين وغيرهم) يجب مخاطبتهم بلقب Herr Doktor. وستعرف اسم الشخص الأخير عندما يتم تقديمه لك. وعندما يتم تعريفك على امرأة، فسوف تُقدم لك بلقب Frau (مدام) أو Fraulein (الآنسة) ثم اسمها الأخير. وإذا كانت المرأة تعمل في مهنة تعتبر مهنة متخصصة، فينبغي مخاطبتها بلقب Frau (Fraulein) Doktor.

تحدث مع الأشخاص بأسمائهم الأخيرة ما لم يسمحوا لك بغير ذلك. جدير بالذكر أنه عندما يريد الشخص أن تخاطبه باسمه الأول، فإنه سيُعلمك بذلك من خلال تصرفاته معك.

عندما تودع مجموعة من الأشخاص كنت تجلس معهم، فخاطب كـل فـرد موجود في الغرفة بدءًا من الشخص صاحب أعلى مكانة.

**أساليب الحوار**

يجب أن تعرف أن أكثر شخص يتكلم بهدوء في الاجتماع أو المقابلة هو عادةً صاحب أكبر قدر من السلطة والثقة في النفس. وحتـى لـو كنـت غـير طليـق اللسان في اللغة الألمانية، فإن بعض العبارات، مثل Guten tag (بمعنى مرحبًا) وDanke (شكرًا) وBitte (من فضلك) يجب أن تـصبح جـزءًا مـن مفرداتـك اللغوية وحديثك.

أما بالنسبة للموضوعات التي يمكن أن تناقشها مع شـخص ألمـاني، فإنهـا تتضمن الحديث عن الهوايات وكرة القدم والأماكن التي زرتها في ألمانيا ومـدة إقامتك فيها.

حاول أن تتجنب الحديث في بعض الموضـوعات كـالحرب العالميـة الثانيـة والأسئلة الشخصية، مثل "كم عدد أفراد أسرتك؟"

**الدقة في المواعيد**

تعتبر الدقة في المواعيد من أهـم الـصفات التـي يجـب أن تـتحلى بهـا عنـد التعامل مع الألمان.

**السلوكيات العامة**

إن وضع يديك داخل جيوبك يعتـبر مـن الـسلوكيات غـير المهذبـة لـدى الألمان. بالإضافة إلى أن مضغ العلكة علنًا يعتبر أيضًا من الـسلوكيات البذيئـة وغير المهذبة.

يمكن ألا يبتسم الألمان كتعبير غير لفظي عن سعادتهم بشأن شيء ما. وتوقع أن تكون الأبواب مغلقة في أثناء انعقاد اجتماع عمل.

احرص على أن تسير إلى يسار الشخص الألماني الذي تربطك به علاقة عمل؛ حيث إنك بذلك تُشعره باحترامك وتقديرك له. واجلس فقط بعد ما يتم تقديم مقعد لك.

### وجبات العمل

عندما تدعو شخصًا ألمانيًا لتناول الطعام معك، فقم بدعوته على وجبة الغداء وليس الفطور. وإذا كنت ستناقش أمور العمل، فافعل ذلك قبل تناول الطعام أو بعد الانتهاء منه.

تتضمن الهدايا المناسبة تقديم باقة زهور غير ملفوفة وبأي عدد غير العدد ١٣ . ويمكنك اختيار أي نوع من الزهور فيما عدا الزنبق (الذي يقدم في الجنازات) أو الورود (التي لها دلالة رومانسية بغض النظر عن لونها).

## آداب العمل في هونج كونج

### أسلوب الترحيب

عندما تقابل شخصًا تربطك به علاقة عمل من دولة هونج كونج، فمن المناسب أن تصافحه باليد وتومئ له برأسك إيماءة بسيطة.

تعرف على أهم شخص في المكان أولاً من خلال انحناءة بسيطة برأسك. إذا كنت تعرف لقب الشخص الذي ترحب به، فاستخدمه عند إلقاء التحية عليه (على سبيل المثال، Mr. Yu أو Dr. Yu).

تأكد من أن بطاقة العمل الخاصة بك مترجمة إلى اللغة الصينية على أحد جوانبها. وقدم بطاقة العمل وأنت تمسكها بيديك الاثنتين.

## أساليب الحوار

تتضمن الموضوعات التي يمكن أن تتحدث عنها مع شخص صيني التحدث عن مشاعرك وصفقة العمل الحالية. وتجنب التحدث عن السياسة والرقابة والأحزاب المعارضة.

## الدقة في المواعيد

تأكد من إظهار احترامك للآخرين من خلال دقة مواعيدك. يهتم الناس كثيرًا في هونج كونج بدقة المواعيد التي تعتبر من الصفات المهمة للغاية.

## السلوكيات العامة

من المهم ترك مسافة كافية بينك وبين من تتحدث معه؛ أي ألا تقترب كثيرًا. وينبغي ألا تفكر مطلقًا في لمس الشخص الذي تتحدث معه أو التربيت على ظهره. ويجب أن تجلس وقدمك على الأرض بحيث لا يظهر نعل الحذاء.

## وجبات العمل

ضع في اعتبارك أنه يمكن أن تتم دعوتك على وجبة طعام تحتوي على ٨ إلى ١٢ طبقًا. ويمكن أن تتم دعوتك على مثل هذه الوجبة بعد إقامة علاقة عمل مع شخص صيني.

وكن مستعدًا لاستخدام أعواد الخشب في تناول الطعام. وفي حالة عدم استخدامك لهذه الأعواد، قم بوضعها على المائدة مع الأعواد الأخرى أو فوق الطبق، ولكن لا تضعها مطلقًا بشكل رأسي. يمكن أن يقدم لك الشخص

الصيني الذي تجلس معه منشفة أصابع بدلاً من فوطة مائدة بعد انتهائك من تناول الطعام.

عندما تتناول الأرز، تأكد من ترك معظمه في الطبق مع انتهائك من تناول الطبق الأخير في الوجبة. وإذا لم تفعل ذلك، فسيعتقد من يتناول الطعام معك أن الطعام الذي تم تقديمه لك لم يكن كافيًا.

يعتبر تقديم الهدايا من تقاليد العمل المعروفة في هونج كونج. وتجنب تقديم ساعة هدية؛ حيث إنها مرتبطة بالموت. وكما هو الحال مع بطاقة العمل، فقم بتقديم هديتك بكلتا اليدين. وعندما يقدم لك أحد هدية، فلا تفتحها أمامه إلا إذا طلب منك ذلك.

## آداب العمل في إندونيسيا

### أسلوب الترحيب

تنص آداب التعامل مع الآخرين في إندونيسيا على أن تتصافح بالأيدي مع الشخص الذي تقابله للمرة الأولى ولا تفعل ذلك في المرات المقبلة. (استثناء: يمكن أن تتصافح بالأيدي مع الشخص المغادر أو المسافر إلى رحلة طويلة.) وإذا وضع الشخص الإندونيسي يده على قلبه عند مقابلتك للمرة الأولى، فهذا يعني أنه ممتن للغاية لمقابلتك.

إن الألقاب (مثل دكتور وأستاذ ...إلخ) بشكل عام مهمة للغاية ويجب استخدامها في حديثك. ومن الذكاء أن تكون بطاقة العمل الخاصة بك مترجمة إلى اللغة الإندونيسية من الخلف. وينبغي أن تُقدم بطاقتك

باستخدام كلتا يديك. وعندما يعطيك أحد بطاقة العمل الخاصة به، فتأكد من النظر إليها جيدًا لبضع ثوانٍ. وعندما تقـرر الاحتفـاظ بالبطاقـة، فقـم بوضعها داخل حافظة بطاقة أو مفكرتك الشخصية. ولا تـضع البطاقـة في محفظتك ثم تضعها في جيب بنطلونك الخلفي.

## أساليب الحوار

يمكن أن تتحـدث مـع الـشخص الإندونيـسي عـن العائلـة أو الطعـام أو الطقس أو تجارب السفر. وعلى الرغم من أنك قـد تنـزعج مـن طـرح أسـئلة شخصية عليك تخص عائلتك أو ثمن شيء اشتريته، ومـا إلى ذلـك، فإنـه مـن المقبول أن تطرح أسئلة مشابهة للأسئلة التي يتم طرحها عليك.

(إذا زرت جزيـرة جـاوة في إندونيـسيا، فتجنـب التحـدث في بعـض الموضوعات الخاصة بها، مثل العائلة والمشتريات والممتلكات.)

## الدقة في المواعيد

يحترم الإندونيسيون الدقة في المواعيد بشكل كبير.

## السلوكيات العامة

إذا دخلت منزلاً في إندونيسيا، فاخلع حذاءك وضعه بجانب البـاب الـذي دخلت منه.

من ناحية أخرى، يعتبر الإندونيسيون المعانقة والتقبيل في العلن سلوكًا غير مقبول. ولسوء الحظ، يفضل الإندونيسيون إرشـادك إلى الطريـق الخطـأ عـلى الاعتراف بجهلهم بالطريق. ولهذا السبب، حاول أن تسأل عددًا مـن الأفـراد عن الطريق حتى تتأكد مما قيل لك.

إذا كنت في اجتماع في جزيرة جاوة وتم تقديمك إلى مجموعة يمثل جميع أعضائها الشركة نفسها، فليس من المهم أن تصافح كل شخص منهم باليد.

**وجبات العمل**

من الأفضل أن تمتدح عميلك الإندونيسي أو تبعث له رسالة شكر على أن تقدم له هدية. ويجب أن تدرك أن قيامك بمساعدة مضيفك في تحضير الطعام سوف يعتبر سلوكًا جيدًا منك. ولا بد أن تدرك أيضًا أنهم يعتبرون تناول الطعام من الأمور الخاصة جدًا، وبالتالي حاول ألا تتحدث وأنت تتناول الطعام إلا عند الضرورة.

إن ترك كمية ضئيلة من الطعام في الطبق ومقدار قليل من المشروب في الكوب يعتبر من السلوكيات الجيدة. استخدم يدك اليمنى في تناول الطعام وليست يدك اليسرى. وضع في اعتبارك أن النساء يمكن أن تجلسن على موائد منفصلة عن الرجال. (ومع ذلك، فإنه في جزيرة جاوة يمكن أن يجلس الرجال والنساء إلى جانب بعضهم البعض على المائدة لتناول الطعام. هذا بالإضافة إلى أن أهم ضيف من الرجال سوف يجلس إلى جانب المضيف، كما أن أهم ضيفة من النساء سوف تجلس إلى جانب المضيفة.)

سوف يتم تقديم شوكة وملعقة كبيرة لك لتتناول بهما الطعام، ولكنك لن تحصل على سكينة. وذلك لأنه يتم تقديم الطعام بحجم القضمة، ولهذا لن تحتاج إلى سكينة. ويمكنك استخدام الشوكة في وضع الطعام على الملعقة.

# آداب العمل في اليابان

## أسلوب الترحيب

عندما تقبل عميلاً يابانيًا، فإن الانحناءة ما زالت التقليد المتبع في الترحيب. ويجب أن يكون انحناؤك شديدًا ويتسم بالرسمية في اللقاء الأول. ولتأدية هذه الانحناءة، احنِ جسمك بزاوية مقدارها ٣٠ درجة من الخصر. ويجب أن تظل على هـذا الوضـع لبضع ثـوانٍ فقـط. إلى أي مـدى يجـب أن تـنخفض أثنـاء الانحناء؟

عند الانحناء أمام من ترأسهم في العمل، فدعهم ينحنوا مـدة أطـول منـك وأكثر من مستوى انحناءتك. أما عند الانحنـاء أمـام مـن هـم عـلى مـستواك الوظيفي نفسه، فحاول أن يكون مستوى انخفـاض انحناءتـك مـثلهم. ومـع ذلك، فإنـه يمكنـك زيـادة مـستوى انخفـاض الانحنـاءة عنـدما تريـد إبـداء احترامك وتقديرك للشخص الذي أمامك (أي عنـدما تنحنـي أمـام شـخص أكبر منك سنًا أو عميل أو أي شخص آخر محترم على المستوى الوظيفي نفسه.)

عندما تنحني أمام شخص ذي مكانة أعلى منك، فينبغي أن تنحني أكثر منه وأن تظل عيناك منخفضتين احترامًا له. وإذا كنت تعرف أن الـشخص الذي تتعامل معه ذو مكانة أعلى منك، فبادِر بالانحناء وحاول أن تنخفض كثيرًا. وفي حالة لم تكن واثقًا من مكانة الشخص الذي تلقي عليه التحية، فقم بالانحناء أكثر قليلاً من الشخص الآخر. بالنسبة للرجال، يجب أن تكون راحة يديك مفرودتين على ركبتيك وأنت تنحني. بالنسبة للنساء، يجب أن تضع المرأة يديها أمامها وهما مشبكتان بينها تنحني. ويمكن أن يبادر الغربيـون بالمـصافحة باليد بعد الانحناء.

يجب أن تستخدم دائمًا الأسماء الأخيرة بدلاً من الأسماء الأولى عند مخاطبة اليابانيين.

## قواعد تقديم بطاقات العمل

١- يجب أن تكون بيانات بطاقة العمل مكتوبة باللغة الإنجليزية على جانب ومترجمة باللغة اليابانية على الجانب الآخر.

٢- احمل معك بطاقات العمل الخاصة بك باستمرار.

٣- عند تقديم بطاقتك، تأكد من أن الجانب المكتوب عليه من البطاقة في ناحية الشخص الذي تعطيها له.

٤- قدم بطاقة العمل بكلتا يديك.

٥- عندما يعطيك أحد اليابانيين بطاقة العمل الخاصة بك، فقم بقراءتها جيدًا. وضع البطاقة أمامك على الطاولة ما دمت جالسًا ولا تضعها في محفظتك ثم تدخلها في جيب البنطلون الخلفي.

٦- سوف يُتوقع منك تبادل بطاقة العمل الخاصة بك مع كل شخص تقابله تقريبًا. ومن ثم، احرص على أن تحمل معك الكثير من بطاقات العمل.

### أساليب الحوار

يمكن أن تتحدث مع الشخص الياباني في بعض الموضوعات، مثل الطعام الياباني والألعاب الرياضية (مثل البيسبول) ودولة اليابان والأماكن الأخرى التي زرتها. ولكن، تجنب أن تتحدث مع الشخص الياباني عن وظيفتك أو

الحرب العالمية الثانية أو الأسعار أو حياتك الشخصية. وتـذكر أن "الـسكوت من ذهب"، وخاصةً في الثقافة اليابانية. وبدلاً مـن محاولـة تـضييع الوقـت في حديث لا فائدة منـه، لاحـظ أن الـصمت بالنـسبة لليابـانيين يـساوي الهـدوء والسكون.

### الدقة في المواعيد

يجب أن تحرص دائمًا على أن تكون دقيقًا في مواعيدك. لأن الثقافـة اليابانيـة تهتم كثيرًا بالوقت.

### السلوكيات العامة

حتى لو كنت تشعر بالاستياء أو الغضب من شيء، فيجب أن تبتسم حتـى تُظهر قدرتك على تمالك نفسك. ولا تلمس الآخرين وأنـت تتحـدث معهـم. فمن المحتمل أن يتم اعتبار "التربيت على الظهر" خطأ كبير من أخطاء التعامل مع الآخرين.

عندما تريد أن تمخط أنفك، فافعل ذلـك بحـذر شـديد ومـن الأفـضل أن تكون بمفردك وأن يتم ذلك باستخدام مناديل ورق، ثم تخلـص مـن المناديـل فورًا. فأنت لا تريد أن يلمحك أحد وأنت تضع المنديل المُستخدم في جيبـك؛ حيث إنه يعتبر سلوكًا فظًا.

ضع في اعتبارك أن الضحك بالنـسبة لليابـانيين يُمكـن أن يعنـي شـعورك بالارتباك والحيرة وليس رد فعل منك لـشيء ظريـف ومـضحك. واحـذر أن الإشـارة التـي تـدل عـلى الموافقـة في أمريكـا تعنـي الإشـارة إلى المـال في اليابان.

**وجبات العمل**

إن السبب وراء اجتماعات الغداء أو العشاء هو بناء الصداقات. وضع في اعتبارك أنه يمكن أن تتم دعوتك على وجبة طعام تستمر لفترة طويلة. هذا بالإضافة إلى أن الغناء أو المصارعة اليابانية يمكن أن تسليك كثيرًا بعد تناول الطعام.

إذا تمت دعوتك إلى منزل ياباني، فاعتبر ذلك شرفًا لك. وقم بخلع حذائك عند الباب الأمامي للمنزل وسوف يقدم لك مضيفك خفًا. قم بتنفيذ ما يخبرك به مضيفك إذا لم تكن تعرف متى تخلع الخف ومتى تلبسه.

تقتضي آداب استخدام الأعواد الخشب في تناول الطعام أن تقوم بوضعها فوق الأعواد الأخرى على المائدة إذا لم تستخدمها وألا تتركها في الطعام. ومهما فعلت، فتجنب وضع الأعواد بشكل رأسي أو أن تشير بها إلى مضيفيك.

إن إحضار علبة من الحلويات جيدة النوعية تعتبر هدية جيدة لتقوم بتقديمها عند دعوتك إلى منزل ياباني. يمكن أن تفضل تقديم هدية تدوم لفترة طويلة (مثل قلم حبر أو مجموعة أقلام رصاص) بدلاً من تقديم الحلوى. وإذا فعلت ذلك، فقم بلف الهدية في ورق هدايا ملون دون الانحناء عند تقديمها. وضع في اعتبارك أن الأعداد الفردية تعتبر جالبة للحظ عند اليابانيين.

عندما يتم تقديم هدية لك، فاشكر الشخص الذي جلبها لك. وقبل أن تأخذها، انتظر قليلاً لحين قيام الشخص بتقديمها إليك عدة مرات. وكما هو الحال مع بطاقات العمل، فخذ الهدية بيديك الاثنتين.

## آداب تناول المشروبات عند اليابانيين

هناك أربع قواعد ثابتة لتناول المشروبات عند اليابانيين:

١- لا تسكب مشروبك بنفسك.

٢- ارفع كأسك دائمًا عندما يقوم أحد بإعادة ملئها لك.

٣- لا تترك أبدًا كؤوس ضيوفك فارغة.

٤- خذ دورك في سكب المشروب للآخرين.

يعد تناول المشروبات جزءًا من العادات الاجتماعية في اليابان؛ لذا حاول انتهاز هذه الفرصة في تكوين صداقات وترسيخ الثقة بينك وبين الآخرين.

## آداب العمل في المملكة العربية السعودية

### أسلوب الترحيب

توقع أن يتسم أسلوب الترحيب بالحفاوة والعاطفة الشديدة في المملكة العربية السعودية. ويشتمل الترحيب على إلقاء التحية عليك وهي "السلام عليكم" ثم مصافحتك باليد ثم سؤالك "كيف حالك؟". وإذا كانت تربطك علاقة وثيقة بالشخص الذي يرحب بك، فقد يقوم بتقبيلك على وجنتيك. هذا بالإضافة إلى أن هذا الشخص السعودي الذي تعمل معه يمكن أن يمسك بيديك في يديه تعبيرًا منه عن سعادته برؤيتك، وكأنه يقول لك "لقد سعدت برؤيتك".

## أساليب الحوار

يمكن أن تتحدث مع الشخص السعودي عن السعودية أو عائلته (مع الحرص الشديد على عدم التحدث عن زوجته لأنه يمكن أن يسيء فهم ذلك على أنه اهتمام عاطفي بها) والدول التي سافر إليها ...إلخ.

تجنب مناقشة الأمور السياسية بأي شكل من الأشكال. ولا تناقش دور المرأة السعودية في المجتمع. وتجنب تقديم الانتقادات، حتى تلك الانتقادات التي يمكن أن تبدو غير مهمة.

## الدقة في المواعيد

يعتبر احترام المواعيد من الأمور المقدرة بشدة.

## السلوكيات العامة

عندما تبسط يدك أو تقدم شيئًا لشخص سعودي، تأكد من فعل ذلك بيدك اليمنى نظرًا لأن استخدام اليد اليسرى يعتبر من المحظورات. وعند الجلوس، تأكد من أن يكون حذاؤك في مواجهة الأرض لأن ظهور نعل الحذاء يُعد من الأشياء المرفوضة.

## وجبات العمل

لا بد أن تدرك أهمية قبول الطعام والشراب عند تقديمه لك؛ حيث إن رفض ما يُقدم لك يعتبر إهانة شخصية.

على الرغم من صعوبة الأمر، فلا تُظهر ترددك إذا تم تقديم نوع طعام لست معتادًا على تناوله، مثل عيون الخروف. نظرًا لأن هذا الطعام يعتبر من الأطعمة الشهية في السعودية.

ولا تحضر هدية لزوجة الشخص السعودي. (وأقول لك مرة أخرى إن هذا يمكن أن يُساء فهمه على أنه اهتمام عاطفي منك.)

## آداب العمل في سنغافورة

### أسلوب الترحيب

عند الترحيب بشخصٍ ما، فاستخدم لقبه مـع اسـمه. وإذا لم يـتم إخبـارك بلقبه، فخاطبه باستخدام .Mr أو .Mrs. واستخدم الاسم الأخير مـا لم يـسمح لك بغيره. ولا تطلب من الشخص مخاطبتك باسمك الأول حتى يطلب منـك مخاطبته باسمه الأول. وقدم بطاقة العمل الخاصة بك باستخدام كلتا اليدين.

### أساليب الحوار

تتـضمن الموضـوعات التـي يمكـن أن تتحـدث عنهـا مـع الـشخص السنغافوري الأماكن التي سافرت إليهـا وأحـوال الطقـس ومـدة إقامتـك في سنغافورة. ولكن تجنب التحدث في الأمور السياسية والمعتقدات الدينية.

### الدقة في المواعيد

يعتبر احترام المواعيد من الأمور المقدرة بشدة.

### السلوكيات العامة

استخدم يدك كلها عند الإشارة وأنت تتحدث؛ حيث إن الإشـارة بإصـبع أو اثنتين يعتبر شيئًا غير مهذب. وتجنب إظهار نعـل حـذائك وأنـت جـالس. ويجب ألا تستخدم قدميك من أجل أداء أي شيء. نظرًا لأن القـدمين يعتـبران أجزاء غير نظيفة من جسمك؛ فيجب ألا يـستخدما — عـلى سـبيل المثـال — في تحريك شيء مثل تقريب مقعد من مائدة أو طاولة.

### وجبات العمل

توقع أن يتم تقديم الطعام كلـه في وقـت واحـد. وإذا تمـت دعوتـك عـلى العشاء في منزل شخص سـنغافوري، فيمكنـك إحـضار باقـة زهـور أو علبـة حلويات. وتجنب تقديم الهدايا عند تكوين علاقة عمل، لأنه يمكـن أن يُساء فهمك على أنك تقدم رشوة. وعندما يصبح الوقت مناسبًا لتقديم هدية، توقع أن يتم رفضها بضع مرات قبل قبولها. وقم بالتعبير عن شكرك وامتنانك متـى تم قبولها.

## آداب العمل في كوريا الجنوبية

### أسلوب الترحيب

عند مقابلة شخص من كوريا الجنوبية، فمن المناسب أن تنحني له انحنـاءة بسيطة. وعندما يتقابل شخصان، فإن الشخص ذي المرتبة الأدنى يُبادر بإلقـاء التحية على الشخص ذي المرتبة الأعلى.

عند مقابلة امرأة كورية، فيجب أن ينتظر الرجل حتى تمد يدها بالمـصافحة. في حين أن سيدة الأعمال القادمة من إحدى الـدول الأجنبيـة، يجـب أن تُبـادر بمصافحة الرجال والنساء الكوريين.

إن المصطلح الكوري son sae nim يعني "السيد المحترم". ويستخدم هـذا المصطلح إما بعد اسم العائلة أو اسم الـشخص بالكامـل كـاحترام لـه. وإذا لم تكن تعرف اسم الشخص، فإنه من المناسب أن تستخدم هذا المصطلح فقط.

بينما تستخدم معظم الثقافات أو الدول نوعين من الأسماء، فـإن الكـوريين يستخدمون ثلاثة أنواع من الأسماء وهم اسم العائلة واسم العـشيرة والاسـم

الأول للشخص. وغالبًا ما يتكون اسم العائلة من مقطع واحد طويل، في حين أن اسم العشيرة يتكون من مقطعين.

من الذوق والأدب أن تعبر عن احترامك لشخص أكبر منك في السن من خلال الوقوف عندما يدخل الغرفة. وهناك طريقة واحدة لإظهار الاحترام لكبار السن وهي أن تخفض عينيك عند التحدث معهم.

## أساليب الحوار

يعتبر التعليق على الصحة الجيدة لشخص كبير في السن من السلوكيات الجيدة. وعلى الرغم من أن عبارات المدح والإطراء تعتبر أفضل، فإنه من الكياسة والذوق عدم قولها لهم.

نظرًا لاهتمام الكوريين الشديد بالعائلة وتبجيلهم لها، فإنها تعتبر من الموضوعات الجيدة التي يمكن أن تتحدث عنها مع شخص كوري. في حين ينبغي أن تتجنب التحدث في الأمور السياسية (وخاصةً أي موضوع يتعلق بالاشتراكية والشيوعية).

تجنب أي نوع من المعارضة العلنية.

## الدقة في المواعيد

على الرغم من عدم اهتمام الكوريين الشديد بدقة المواعيد، فإن الغربيين ينبغي أن يبذلوا جهدًا كبيرًا للحفاظ على دقة المواعيد.

## السلوكيات العامة

إن الضحك بصوتٍ عالٍ يعتبر سلوكًا غير مهذب. وعندما تضحك أمام أحد، فقم بتغطية فمك بيدك. ويعتبر تنظيف الأنف من الأشياء المقززة وينبغي

القيام به في مكان خاص. اخلع حذاءك قبل دخول أي منزل كوري. ويعتبر العناق أو التربيت على الظهر من السلوكيات غير المقبولة.

### وجبات العمل

من الشائع أن تتم دعوتك إلى مطعم (دون زوجتك) بدلاً من المنزل. أما إذا تمت دعوتك إلى منزل أحد الأشخاص، فتأكد من إحضار هدية متواضعة (مثل الزهور) وتقديمها بيديك الاثنتين. وضع في اعتبارك أنه من الذوق ألا تفتح الهدية أمام الشخص الذي قدمها لك. وتوقع تقديم الطعام كله في وقت واحد.

يمكنك ارتداء ملابس العمل الرسمية عند الذهاب لدعوة طعام. ويعتقد الكوريون أنه عندما ترتدي ملابس أنيقة، فإنك تعترف بأهمية المناسبة.

## آداب العمل في المملكة المتحدة

### أسلوب الترحيب

عند مقابلة شخص من المملكة المتحدة، فلا بد أن تحرص على وجود مسافة صغيرة بينك وبينه. وإذا كان الشخص لديه لقبًا شرفيًا، فاستخدمه في حديثك – حتى في حضور المعارف. استخدم الأسماء الأخيرة عند مخاطبة الآخرين ما لم يُسمح لك بغير ذلك.

يجب أن ينتظر الرجال حتى تمد السيدة البريطانية يدها قبل المصافحة. وعند مقابلة شخص ما لأول مرة، فبدلاً من قول عبارة الترحيب It's nice to meet you فمن الأفضل قول How do you do?.

### أساليب الحوار

تجنب سؤال الشخص البريطاني عما يفعل (مثل: What do you do?) لأنه سؤال شخصي جدًا.

عندما تتناقش مع أشخاص من المملكة المتحدة (إنجلترا واسكتلندا وويلـز وشـمال أيرلنـدا)، فقـم بالإشـارة إلـيهم بكلمـة British أي بريطـاني وتجنـب استخدام كلمة English أي إنجليزي لوصف أي شخص منهم، وذلك حتـى تتجنب الإحراج.

### الدقة في المواعيد

يعتبر احترام المواعيد من السلوكيات المقدرة والمحبوبة.

### السلوكيات العامة

يجـب أن تبقـي يـديك ظـاهرتين دائـمًا عنـد الحـديث مـع شـخص مـن المملكـة المتحـدة. كـما أن وضـع اليـدين في الجيـوب يعتـبر مـن الـسلوكيات غـير المهذبـة. وعنـد الإشـارة إلى شيء مـا، فافعـل ذلـك برأسـك بـدلاً مـن أصـابعك. وتجنـب ارتـداء أربطـة العنـق المُخططـة حتـى لا تحتـوي عـلى ألوان العلم البريطاني.

لا تمثل علامة النصر بإصبعيك وراحة يـدك ناحيتـك، لأنهـا تعتـبر إشـارة مهينة في المملكة المتحدة. وبدلاً من ذلك، تأكد مـن أن راحـة يـدك ليـست في مواجهة جسمك.

### وجبات العمل

إذا تمت دعوتك إلى منزل أحد الأشخاص واخترت أن تأخذ معك هديـة، فتأكد من أنها هدية متواضعة. وذلك لأن الهدايا باهظة الثمن يمكن أن تتسبب في إحراج الشخص الذي تقدمها له.

# الفهـــرس

| العنـــوان | الصفحة |
| --- | --- |


مقدمة ........................................ ٧

**الفصل الأول: العمل على إنجاح المقابلات الأولى** ........ ١٩

نصيحة (١): حاول ترك انطباع أول جيد عنك ............ ٢٠

كيف تُسهِّل على الآخرين بدء حديث معك؟ ............ ٢١

نصيحة (٢): اعرف الشخص الذي يجب تقديمه أولاً ........... ٢١

نصيحة (٣): اعرف قيمة المصافحة الجيدة ............ ٢٢

نصيحة (٤): تعامل بلباقة مع من لا يستطيعون مصافحتك بسبب إصابة اليد أو الذراع ............ ٢٤

نصيحة (٥): حاول الاستفادة من الأخطاء السلوكية وحولها إلى تجارب إيجابية ............ ٢٥

نصيحة (٦): لا تردد عبارة "أنا آسف" بلا داعٍ ............ ٢٦

نصيحة (٧): تعامل بلباقة مع مشكلة نسيان الأسماء ............ ٢٧

نصيحة (٨): خاطب الشخص بلقبه ما لم يسمح لك بغير ذلك ........ ٢٩

نصيحة (٩): تبادل بطاقات العمل بالطريقة الملائمة ............ ٣١

**الفصل الثاني: معالجة مشاكل ارتداء ملابس غير مناسبة في أماكن العمل** ............ ٣٣

نصيحة (١٠): اعرف متى يمكنك ارتداء ملابس رسمية أو غير رسمية في مكان العمل ............ ٣٣

نصيحة (١١): اعرف الوقت المناسب لتغيير سياسة الشركة في التعامل مع مظهر موظفيها ........................................ ٣٥

نصيحة (١٢): ضرورة تجنب الإفراط في التزين بالإكسسوارات بالنسبة للسيدات ........................................ ٣٦

نصيحة (١٣): تجنب استخدام الأدوات الشخصية الرديئة ............ ٣٧

نصيحة (١٤): حدد شكل ملابس العمل غير الرسمية إذا كنت صاحب العمل ........................................ ٣٨

نصيحة (١٥): استعن بدليل نسق العمل في الشركة لحل مشاكل الملابس بين المرؤوسين ........................................ ٣٨

نصيحة (١٦): تأكد من أن ملابس العمل غير الرسمية مناسبة للعمل . ٤٠

هل ترتدي الملابس التي تجعلك جاهزًا للقيام بأي عمل يُطلب منك في أي وقت؟ ........................................ ٤٢

**الفصل الثالث: مراسلات العمل** ........................ ٤٥

نصيحة (١٧): حاول أن تصقل مهارتك في استخدام اللغة ............ ٤٦

نصيحة (١٨): تأكد من كتابة مستند يدل على الاحتراف والدقة ....... ٤٨

نصيحة (١٩): اكتب رسائل بريد إليكتروني مهذبة ولطيفة ............ ٤٩

نصيحة (٢٠): اكتب عبارات التحية المناسبة ............... ٥٠

نصيحة (٢١): وجه الخطاب إلى الأزواج بألقابهم المناسبة ............. ٥١

نصيحة (٢٢): اصدق في مواعيد إرسال الفاكس والبريد الإليكتروني والبريد السريع ........................................ ٥٢

نصيحة (٢٣): اجعل رسائلك الإليكترونية تتصدر الرسائل في صندوق الوارد ........................................ ٥٣

نصيحة (٢٤): تابع وصول الرسائل المرسلة بالبريد السريع بعد الإبلاغ عن موعد وصولها ........................ ٥٤

نصيحة (٢٥): اكتب خطاب تغطية مع مستندات العمل ............ ٥٤

نصيحة (٢٦): اكتب معلومات وافية في رسائل البريد الإليكتروني ..... ٥٥

نصيحة (٢٧): تذكر أهم خمس قواعد عند إرسال بريد إليكتروني ...... ٥٦

نصيحة (٢٨): اعرف آداب التعامل مع الآخرين عند إرسال رسائل بريد إليكتروني ........................................ ٥٧

نصيحة (٢٩): أرسل عبارات الشكر المناسبة ......................... ٦١

نصيحة (٣٠): لا تخلط بين خطابات العمل والخطابات الشخصية ..... ٦٣

نصيحة (٣١): اتبع قواعد التواصل الجيد عبر شبكة الإنترنت ......... ٦٤

**الفصل الرابع: ترك انطباع إيجابي من خلال المكالمات الهاتفية.... ٦٩**

نصيحة (٣٢): استأذن من تتحدث معه على الهاتف قبل وضعه على السماعة المكبرة للصوت ......................................... ٧٠

نصيحة (٣٣): اعرف آداب عقد مؤتمرات عبر الهاتف ................ ٧١

كيف تعقد مؤتمرًا ناجحًا عبر الهاتف؟ .................................. ٧٢

نصيحة (٣٤): زود الأشخاص الذين يستقبلون المكالمات الهاتفية بمعلومات عنك ................................................ ٧٥

نصيحة (٣٥): تجنب الأخطاء التليفونية المحرجة والأكثر شيوعًا ....... ٧٧

نصيحة (٣٦): تعرف على آداب استخدام الهاتف المحمول .......... ٧٧

نصيحة (٣٧): تعامل بذوق ولطف مع رفقاء السفر .................. ٨٠

نصيحة (٣٨): انتبه عند استخدام جهاز الاستدعاء .................. ٨١

نصيحة (٣٩): وضع حدود لتلقي المكالمات الشخصية أثناء العمل في المنزل ........................................ ٨١

نصيحة (٤٠): أضفِ طابعًا شخصيًا على بريدك الصوتي .............. ٨٢

نصيحة (٤١): تعلم الاستفادة من بريدك الصوتي في عملك ........... ٨٣

نصيحة (٤٢): اترك التليفون يرن دون الرد عليه عند الضرورة......... ٨٣

نصيحة (٤٣): افحص بريدك الصوتي والإليكتروني بانتظام............ ٨٤

نصيحة (٤٤): كن واضحًا ومحددًا فيما تريده في الرسالة التليفونية ...... ٨٤

نصيحة (٤٥): ركز على الموضوع الرئيسي عند ترك رسالة صوتية ...... ٨٦

نصيحة (٤٦): اشرح سبب اتصالك ................................ ٨٦

نصيحة (٤٧): حافظ على هدوئك عند التعامل مع مندوبي المبيعات عبر الهاتف ........................................ ٨٧

نصيحة (٤٨): اهتم بآداب التعامل مع الآخرين عند التحدث لأول مرة عبر الهاتف ........................................ ٨٨

نصيحة (٤٩): احرص على تحقيق رضا العميل عبر الهاتف............ ٨٨

نصيحة (٥٠): حافظ على ابتسامتك عند تلقي المكالمات الهاتفية المتعددة .... ٨٩

نصيحة (٥١): تعامل بتفهم وفطنة مع المتصلين ذوي الأسلوب الفظ .. ٩١

نصيحة (٥٢): اعرف متى وكيف تطلب من الطرف الآخر معاودة الاتصال بك ........................................ ٩٣

نصيحة (٥٣): استخدم خاصية إظهار رقم الطالب كما ينبغي .......... ٩٤

**الفصل الخامس: كيفية التعامل مع زملاء العمل وإدارة الوقت** ..... ٩٩

نصيحة (٥٤): اتبع القواعد الاثنتي عشرة الخاصة بآداب العمل ....... ٩٩

القواعد الاثنتا عشرة الخاصة بآداب العمل في المكاتب المفتوحة........ ١٠٠

نصيحة (٥٥): نظم وقتك بكفاءة وذكاء........................... ١٠٢
نصيحة (٥٦): احضر مبكرًا إلى العمل ........................... ١٠٣
نصيحة (٥٧): اعرف كيفية التعامل بلباقة مع زملاء العمل المستهترين . ١٠٣
نصيحة (٥٨): استخدام لافتة "ممنوع الإزعاج" عند الانشغال في العمل........................................................ ١٠٤
نصيحة (٥٩): لا تبالغ في تزيين مكتبك ........................... ١٠٥
نصيحة (٦٠): تعامل بإيجابية مع الشخص كثير الشكوى ............ ١٠٥
نصيحة (٦١): تعلم إدارة وقتك ........................... ١٠٨
نصيحة (٦٢): التزم بالمواعيد النهائية لإتمام مهام العمل ............ ١١١
نصيحة (٦٣): لا تدع الآخرين يهدرون وقتك ........................... ١١٢
نصيحة (٦٤): لا تدع الفوضى تعم مكتبك ومكان عملك............ ١١٤
نصيحة (٦٥): اجعل حقيبة أوراقك منظمة لأنها تعكس شخصيتك ... ١١٦
**الفصل السادس: تنظيم اجتماعات ناجحة** ........................ **١١٩**
نصيحة (٦٦): تجنب الوصول إلى الاجتماع قبل موعده بفترة طويلة .... ١٢٠
نصيحة (٦٧): اعرف كيف تتصرف عندما تجد أنك ستتأخر عن الاجتماع........................................................ ١٢١
نصيحة (٦٨): اعتذر عند عدم التمكن من حضور الاجتماع ........... ١٢٢
نصيحة (٦٩): اعرف ما ينبغي أن تقول عندما يخرج زملاؤك عن الموضوع الرئيسي للاجتماع ........................................ ١٢٣
نصيحة (٧٠): تعامل بذكاء مع الانتقادات التي توجه لك في الاجتماع . ١٢٤
نصيحة (٧١): تعلم مدح ومجاملة الآخرين ........................... ١٢٥

نصيحة (٧٢): توقف عن مقاطعة الآخرين أثناء التحدث............ ١٢٦

نصيحة (٧٣): تعامل بحذر مع الاجتماعات المطولة ................ ١٢٦

**الفصل السابع: التعامل مع الشخصيات المهمة في العمل**............ ١٣١

نصيحة (٧٤): قم بطرح الأسئلة عندما تكون في حيرة أو شك بشأن أمر ما ........................................................ ١٣٢

نصيحة (٧٥): استخدم أسلوب الاتصال الذي يفضله الطرف الآخر .. ١٣٢

نصيحة (٧٦): تعلم كيفية تحويل رفض الآخرين إلى قبول ............ ١٣٣

نصيحة (٧٧): تذكر أن طريقة تحدثك تعبر عن شخصيتك............ ١٣٤

نصيحة (٧٨): اعرف كيف تجتمع مع مديرك مستغرقًا الوقت الذي يكفيك........................................................ ١٣٥

نصيحة (٧٩): اعرف ما الذي يجب أن تفعله عندما يتم تعيين مدير جديد في الشركة........................................ ١٣٦

**الفصل الثامن: التعامل مع المواقف الاجتماعية المرتبطة بالعمل** .. ١٣٩

نصيحة (٨٠): ضع خطة تساعدك في تنظيم حفلات العمل............ ١٤٠

نصيحة (٨١): حدد وقت انتهاء الحفلة إذا كنت المسئول عن تنظيمها... ١٤٠

نصيحة (٨٢): بادر بالتعرف على الآخرين في حفلات الشركة......... ١٤٠

نصيحة (٨٣): احرص على تبادل بطاقات العمل الخاصة ببياناتك الشخصية مع الآخرين ........................................ ١٤١

نصيحة (٨٤): تغيير مجرى الحديث في الحفلات الرسمية وغير الرسمية. ١٤١

نصيحة (٨٥): لا تتحدث عن العمل في المناسبات الاجتماعية ......... ١٤٢

نصيحة (٨٦): اعرف آداب تناول الطعام خارج المنزل.............. ١٤٣

نصيحة (٨٧): لا تسبق الأشخاص الذين تتناول معهم الطعام في وجبات العمل ........................................ ١٤٣
نصيحة (٨٨): اكتشف طرق تناول أنواع المكرونة المختلفة ............ ١٤٤
نصيحة (٨٩): تجنب التعبير عن غضبك إذا لم يعجبك الطعام .......... ١٤٥
نصيحة (٩٠): اتبع نظامك الغذائي دون لفت الانتباه إليك ............ ١٤٥
نصيحة (٩١): اذكر ملاحظاتك عن استخدامات أدوات المائدة في وقت لاحق ................................................ ١٤٥
نصيحة (٩٢): تعامل مع الزوار القادمين من الخارج معاملة الشخصيات المهمة ................................................ ١٤٦
نصيحة (٩٣): تعلم كيف تدير وجبة العمل بالشكل الصحيح إذا كنت المُضيف ................................................ ١٤٦
نصيحة (٩٤): فكر جيدًا قبل أن تنبذ شريكك في الحوار ............ ١٤٧

**الفصل التاسع: كيفية التغلب على التحديات المختلفة في العمل ... ١٥١**

نصيحة (٩٥): تجنب مداواة نفسك أمام العملاء .......................... ١٥٢
نصيحة (٩٦): اعرف متى يمكنك حلاقة ذقنك في العمل.............. ١٥٣
نصيحة (٩٧): تعامل مع أزمات الآخرين الشخصية باهتمام ........... ١٥٤
نصيحة (٩٨): تعامل بحذر مع مشاكل النظافة الشخصية ............. ١٥٤
نصيحة (٩٩): احتفظ دائمًا بمعطر للفم أو سكاكر النعناع ............ ١٥٥
نصيحة (١٠٠): تأكد من عدم العطس على شيء أو في وجه أحد ....... ١٥٦
نصيحة (١٠١): اختاري التوقيت المناسب لإعلان خبر حملك ........ ١٥٧
نصيحة (١٠٢): لا تجعل حياتك الشخصية مشاعًا في العمل .......... ١٥٨
نصيحة (١٠٣): اترك انطباعًا أوليًا جيدًا عنك في مقابلات العمل ..... ١٥٨

نصيحة (١٠٤): اجعل الشخص الذي يُجري معك المقابلة بشعر أنك مميز ........ ١٦٠
نصيحة (١٠٥): اعرف كيف تجذب اهتمام أصحاب العمل المحتملين .. ١٦١
**الفصل العاشر: أسئلة عامة في آداب العمل** ........ ١٦٥
نصيحة (١٠٦): ساعد الآخرين في عدم استخدام مصطلحات العمل المتخصصة في المناسبات الاجتماعية ........ ١٦٥
نصيحة (١٠٧): انتبهي إلى مشاكل دورات مياه السيدات ........ ١٦٦
نصيحة (١٠٨): انتبه إلى مشاكل دورات مياه الرجال ........ ١٦٧
نصيحة (١٠٩): تعرفي على كيفية التعامل مع عميل أو زميل يريد الارتباط بك دون رغبتك في ذلك ........ ١٦٨
نصيحة (١١٠): تعامل بحذر مع الآخرين في الحفلات ........ ١٦٩
نصيحة (١١١): لا تستخدم بريد الشركة في إرسال الرسائل الشخصية والعاطفية ........ ١٩٦
نصيحة (١١٢): لا تنحنِ عند التحدث مع شخص قعيد........ ١٧٠
نصيحة (١١٣): اعرف الطريقة المثلى لتبادل بطاقات العمل ........ ١٧٠
نصيحة (١١٤): اترك انطباعًا إيجابيًا عنك لدى الشخصيات المهمة..... ١٧١
نصيحة (١١٥): تعلم كيفية التعامل مع موظفي الاستقبال........ ١٧٢
نصيحة (١١٦): اعرف كيفية التغلب على مشكلة استخدام الألقاب الصحيحة ........ ١٧٢
**الملحق** ........ ١٧٥




- **ما الملابس المناسبة للعمل؟**
- **ما الوقت الأمثل لإرسال رسالة شكر بواسطة البريد الإليكتروني؟**
- **متى يعتبر استخدام التليفون المحمول سلوكًا غير لائق؟**

ستجد الإجابة عن هذه الأسئلة وغيرها في هذا الكتاب؛ فهو يعد دليلاً عمليًا للمديرين والمديرين التنفيذيين وموظفي المبيعات وفرق خدمة العملاء - وأي شخص مشترك في العمليات اليومية الخاصة بالشركات. حقًا سيساعدك الكتاب في الصمود والنجاح في عالم صارت فيه المنافسة بين الشركات على أشُدّها.

رُوعِي في الكتاب عرض الموضوعات بطريقة تجعلها سهلة القراءة مع استخدام تنسيق يلائم كل موضوع. الأمر الذي يجعل تعلم آداب وبروتوكولات العمل تجربةً ممتعةً.

**من بين الموضوعات التي ناقشها الكتاب:**

- عبارات التحية والترحيب وكيفية التعرف على الآخرين
- كيفية استخدام التليفون والهاتف المحمول والبريد الصوتي في العمل
- الملابس المناسبة للعمل
- قواعد الأدب والذوق والاحترام المُتّبعة عند عقد المؤتمرات الهاتفية
- آداب العمل السائدة في دول العالم
- كيفية كتابة رسائل البريد الإليكتروني ومراسلات العمل
- إدارة العمل في أثناء تناول الوجبات وغيرها من الموضوعات

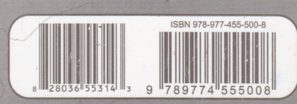



**نبذة عن المؤلف:**

تعمل "آن ماري ساباث" رئيس شركة At Ease المعروفة عالميًا والمتخصصة في [illegible] كما ساهمت المؤلفة في تدريب آلاف الأشخاص في كبرى الشركات مثل Investments [illegible] وغيرها. وقد كتبت عنها العديد من الصُحف المعروفة في الولايات المتحدة الأمريكية [illegible]

CAREER PRESS





ISBN 978-977-455-500-8